



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



VERUSCHKA CAVALCANTE CAZORLA

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO
POLÍTICA PÚBLICA DE APOIO PARA CONSTRUÇÃO
DE UMA CULTURA DE PAZ**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

PATO BRANCO

2013

VERUSCHKA CAVALCANTE CAZORLA



**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO
POLÍTICA PÚBLICA DE APOIO PARA CONSTRUÇÃO
DE UMA CULTURA DE PAZ**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós Graduação em Gestão Pública, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – *Câmpus* Pato Branco.

EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA Orientador(a): Prof^ª. Dra Ivete Inês Pastro

PATO BRANCO

2013



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Especialização em Gestão Pública



TERMO DE APROVAÇÃO

A Mediação de Conflitos como Política Pública de apoio
para construção de uma Cultura de Paz

Por

Veruschka Cavalcante Cazoria

Esta monografia foi apresentada às 8h30min do dia 29 de março de 2014 como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Gestão Pública, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, *Câmpus* Pato Branco. O candidato foi argüido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho

Prof^a. Dr^a Ivete Inês Pastro
UTFPR – *Câmpus* Pato Branco
(orientadora)

Prof Fábio Gongora Freire
Coordenador do Polo UAB - Diadema

Prof^a Dr^a Liliane Canopf

A Deus,
destino e origem de tudo,
sempre.
À família
pela compreensão
e apoio.

AGRADECIMENTOS

À todas pessoas com quem tive contato, trabalhei ou tive a oportunidade de vivenciar as experiências que hoje são parte daquilo que acredito.

A todos meus amigos e colegas de trabalho, pela partilha e cumplicidade de propósitos.

Em especial a Diretora do Setor de Mediação de Conflitos da Secretaria de Defesa Social de Diadema, Sra. Marluce Marques, que abriu as portas do departamento e propiciou meios para realização da pesquisa, aos mediadores, voluntários e componentes do departamento, sempre prestativos, e que, sem a ajuda de todos eles, esta pesquisa não seria possível.

À minha orientadora professora Dra Ivete Inês Pastro, pelo exemplo, pela paciência, pela compreensão e eficiência demonstrada, e pela disponibilidade em me auxiliar nesta importante etapa deste curso.

Agradeço aos pesquisadores e professores do curso de Especialização em Gestão Pública, professores da UTFPR, *Campus Pato Branco*.

Agradeço aos tutores presenciais e a distância que nos auxiliaram no decorrer da pós-graduação, em especial a toda equipe da UAB Diadema, Fabio Gongorra e demais componentes, que trabalham sempre com empenho e dedicação para realização dos objetivos propostos.

A todos vocês minha gratidão e respeito.

Para que haja Paz
não basta ausência de violência,
é necessária a presença de uma interação
e inter-relação positiva e dinâmica:
o apoio mútuo, a confiança,
a reciprocidade
e a cooperação.
J.P. Lederach

RESUMO

CAZORLA, Veruschka Cavalcante. A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO POLÍTICA PÚBLICA DE APOIO PARA CONSTRUÇÃO DE UMA CULTURA DE PAZ. 2013. 73 páginas. Monografia (Especialização Gestão Pública). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2013.

O presente trabalho tem por objetivo estudar o grau de influência do Serviço de Mediação de Conflitos da Prefeitura de Diadema no sentido de mudança de ponto de vista dos atendidos e da percepção da necessidade de aplicação, por parte dos mesmos, de alguns dos conceitos de Cultura de Paz em suas relações e meio social.

Palavras Chave: Cultura de Paz. Violência. Mediação de Conflitos.

ABSTRACT

CAZORLA, Veruschka Cavalcante. MEDIATION CONFLICT AS PUBLIC POLICY SUPPORT FOR BUILDING A CULTURE OF PEACE. 2013. 73 páginas. Monografía (Especialização Gestão Pública). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2013.

The present work aims to study the degree of influence of the Mediation of Conflicts, as a service provided by the Municipality of Diadema City, in order to change the point of view over its use, some understandings of the peace culture in the relationships and in the social environment.

Keywords: Culture of Peace. Violence. Conflict Mediation.

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Homicídios Registrados de 2001 a 2011	24
Gráfico 2 - Idade dos Atendidos pela M. C. no período da pesquisa	32
Gráfico 3 – Escolaridade	32
Gráfico 4– Reação do entrevistado ao receber a carta convite.....	33
Gráfico 5 – Resultado da Reunião de Mediação de Conflitos	34
Gráfico 6 – Avaliação do ponto de vista sobre o atendimento da M.C.	34
Gráfico 7 – Como o entrevistado avalia o Serviço de M.C.	35
Gráfico 8 – Quantos entrevistados recomendariam o Serviço de M.C.....	35
Gráfico 9 – Mudança de ponto de vista sobre o assunto tratado na M.C.	36
Gráfico 10 - Possibilidade de acordo por meio do diálogo	38
Gráfico 11 – Ouvir a outra parte mesmo que não concorde.....	38
Gráfico 12 – Opinião sobre o diálogo como meio de solução de conflitos	40
Gráfico 13 – Possibilidade de criação de momentos para diálogo no dia a dia	41
Gráfico 14 – Atitude do entrevistado no surgimento de outra situação parecida.....	41
Gráfico 15 – Perspectiva de manutenção ou continuidade do relacionamento	42
Gráfico 16 – Tempo em que o entrevistado é morador de Diadema.....	43
Gráfico 17 - Pergunta : O entrevistado teve notícia ou conheceu algum caso de morte em decorrência de conflitos mal resolvidos.....	44
Gráfico 18 - Avaliação da crença no diálogo como meio de prevenção a mortes e agressões.....	45
Gráfico 19 – Percepção da necessidade de princípios a serem desenvolvidos pelo atendido	47
Gráfico 20 – Relação de itens escolhidos por pessoa entrevistada	49

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Taxa de homicídios cometidos por impulso ou por motivos fúteis	6
Tabela 2 - Levantamento estatístico comparativo das ocorrências registradas nos anos de 2001 a 2006.....	7
Tabela 3 – Perguntas sobre compreensão, expressão e entendimento do apresentado	39
Tabela 4 – Perguntas sobre compreensão, expressão e entendimento do apresentado - redimensionado.....	39
Tabela 5 – Identificação de atributos com maior necessidade de desenvolvimento pelos atendidos por maior incidência	48

Lista de Quadros

Quadro 1 - Contexto Histórico do Surgimento da Cultura de Paz	15
Quadro 2 - Novas Tecnologias de Convivência	17
Quadro 3 – Benefícios Primários da Mediação de Conflitos	22
Quadro 4 – Resultados apresentados pelo Depto de Mediação de Conflitos	28

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1 JUSTIFICATIVA	2
1.2 OBJETIVOS	2
1.2.1 Objetivo Geral	2
1.2.2 Objetivos Específicos	2
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	4
2.1. POLÍTICAS PÚBLICAS – O ESTADO EM AÇÃO	4
2.2. O PROBLEMA DA VIOLÊNCIA.....	5
2.2.1 Homicídios cometidos por motivos fúteis	5
2.2.2 Outras ocorrências geradoras de demanda para Segurança Pública	7
2.2.3 Um problema de Saúde Pública.....	8
2.3 BREVE CONTEXTO DA SEGURANÇA PÚBLICA	9
2.3.1 Duas abordagens e um paradigma emergente	11
2.3 A NECESSIDADE DE NOVAS TECNOLOGIAS PARA ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA	13
2.3.1 Cultura de Paz – O novo Paradigma.....	13
2.4. A INTELIGENCIA SOCIAL.....	17
2.5. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	19
2.5.1 Breve histórico.....	19
2.5.2 Definição	20
2.5.3 Características da Mediação de Conflitos	21
2.5.3.1 Funcionalidade	22
2.6 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM DIADEMA.....	23
2.6.1 Diadema - Histórico.....	23

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	26
3.2 POPULAÇÃO AMOSTRA	27
3.3 COLETA DE DADOS	27
3.3.1 Local da Pesquisa	28
3.3.2 Sobre o instrumento de pesquisa.....	29
3.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	30
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	31
4.1 SOBRE OS ENTREVISTADOS	31
4.2 SOBRE A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	34
4.2.2 Sobre a questão do diálogo e da escuta	37
4.2.3 Sobre a comunidade onde o atendido mora	43
4.2.4 Sobre valores e princípios	46
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
7. ANEXOS	57

1. - INTRODUÇÃO

Os altos índices de violência que se apresentam na sociedade brasileira têm suscitado uma série de questionamentos sobre o papel social do Estado e da sociedade, exigindo maior atenção e esforços na interpretação dos motivos e mecanismos que alimentam a violência.

Desta forma, novas concepções do conceito de segurança pública vêm sendo desenvolvidos, amplificando sua definição, gerando uma maior abertura a alternativas de trabalho e possibilitando novas estratégias de enfrentamento a esta realidade.

Como resultado deste contexto surge o conceito de “Cultura de Paz”, como uma tentativa de mudança dentro do quadro de violência que se enfrenta, e do seu arcabouço ideológico: políticas públicas sendo elaboradas e que visam à implantação destes novos conceitos. É dentro deste contexto que surge a Mediação de Conflitos como recurso para criação de posturas preventivas aos desfechos trágicos resultantes de conflitos e geradores da violência, capacitando o munícipe para a autogestão, o auto empoderamento positivo, a consciência de seus direitos e deveres, propiciando espaço para escuta, tolerância e respeito, onde o indivíduo tem a oportunidade de exercer o protagonismo cidadão e participação democrática direta, nas questões diárias encontradas em sua comunidade.

O objetivo do presente trabalho foi identificar se o atendimento oferecido pelo Setor de Mediação de Conflitos, no Município de Diadema – SP, propicia algum tipo de mudança de comportamento ou de percepção, no sentido de prática dos princípios norteadores da Cultura de Paz, no dia a dia do atendido.

Destaca-se que o atendimento a que se refere o objetivo deste trabalho é uma Política Pública, implementada em 2009 no Município de Diadema - SP, e que além de uma ferramenta de prevenção a violência pode ser útil também para solução amigável de conflitos e desobstrução dos canais de justiça, tão abalroada de processos em fila de espera e com perspectiva de desfechos litigiosos.

A pesquisa foi desenvolvida por meio de entrevista aos usuários do serviço e buscou identificar a maneira com que o atendido interpreta e visualiza a aplicação dos conceitos da Mediação de Conflitos, em diferentes situações de sua vida. Visa

ainda, verificar se o atendimento prestado gerou alguma mudança em sua visão sobre o diálogo e gerenciamento de situações de conflito.

1.1 - JUSTIFICATIVA

Dados estatísticos apresentados pela Organização Não Governamental VIVA RIO (2004 apud SOUZA, 2005, p.99) demonstram que "cerca de 65% dos assassinatos por armas de fogo no Brasil são cometidos por cidadãos sem antecedentes criminais e 70% ocorrem por motivos fúteis". No Município de Diadema – SP, no ano de 2005, foi constatado, conforme dados fornecidos pela Secretaria de Defesa Social e pelo Observatório Municipal de Segurança do Município, que 80% das ocorrências de homicídios ocorriam por motivos fúteis e com pessoas que residiam a menos de um quilômetro de distância uma das outras e eram, em sua maioria, conhecidos, familiares ou vizinhos, que conviviam ou possuíam algum tipo de relacionamento dentro da comunidade, mas que por algum desentendimento ou conflito mal resolvido acabaram sendo envolvidos nas ocorrências. Outros aspectos, como o consumo de bebidas alcoólicas e fácil acesso a armas de fogo são apresentados juntos a estas estatísticas, porém entende-se que estes dados apenas demonstram uma caracterização de agravo a situação inicial apontada como geradora do conflito e que resultam no conjunto das estatísticas.

1.2 – OBJETIVOS

1.2.1 - Objetivo Geral

Identificar se o atendimento oferecido pelo Setor de Mediação de Conflitos, no Município de Diadema – SP, propicia algum tipo de mudança de comportamento ou de percepção, no sentido de prática dos princípios norteadores da Cultura de Paz, no dia a dia do atendido.

1.2.2 - Objetivos Específicos

- verificar se o atendimento gerou algum tipo de mudança no atendido;
- verificar qual a visão e comportamento do atendido, em relação ao diálogo voltado para solução de conflitos;

- Identificar qual a experiência vivida pelo atendido em seu meio social/comunidade na observação da problemática do conflito;
- Analisar a opinião do atendido, com relação à importância, para a vida cotidiana, do estabelecimento de relações sociais pautadas no conceito de cultura de paz;
- Identificar, a partir da percepção do atendido, sua capacidade de solucionar conflitos, sem o auxílio do setor de mediação de conflitos.

2. - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Fundamentação Teórica é apresentada por FORTIN (1999, p. 93) como:

“[...] uma generalização abstrata que situa o estudo no interior de um contexto e lhe dá uma significação particular, isto é, uma forma de perceber o fenômeno em estudo, em função de apoio e de lógica em relação ao problema de investigação, fornece parâmetros para um estudo, no qual os conceitos importantes e as suas relações mutuas serão definidas.”

Desta maneira entendemos ser importante apresentar o contexto histórico e social em que surge a Cultura de Paz e a Mediação de Conflitos, considerando os conceitos em que se baseiam os fatores que incidem sobre a problemática estudada, tais como a violência, segurança pública e fatores correlatos.

2.1. – POLÍTICAS PÚBLICAS – O ESTADO EM AÇÃO

Conforme SANTOS (2009), o termo “política pública” teve seu surgimento como concepção universalista, na França de 1789, período pós-revolução, e posteriormente demonstrou-se mais direcionada como políticas compensatórias que visavam a diminuição da pobreza e atendimento dos menos favorecidos.

Somente após a segunda Guerra Mundial, na Europa, século XX, é que a ideia de política pública é rerepresentada como instrumental para construção e garantia dos direitos de cada cidadão. Assim o termo começou a obter sentido após a percepção, por parte da sociedade, de que a função do aparato burocrático do Estado "não deveria apenas garantir a ordem e a segurança social, mas também prover serviços destinados a diminuir as desigualdades sociais e promover o crescimento econômico", SANTOS (2009).

DAS GRAÇAS RUA (2009), por sua vez, apresenta o conceito de que a grande diferenciação entre os objetivos e aspirações dos membros de uma determinada sociedade, somadas as diferenças de classe social, idade, cor, sexo, estado civil, profissão e seus respectivos papéis sociais, acabam por resultar na criação de conflitos que necessitam ser administrados de maneira conciliatória, apontando assim para a necessidade da representação política (politics), definindo-a como: “conjunto de procedimentos formais e informais que expressam relações de poder e que se destinam à resolução pacífica dos conflitos quanto a bens públicos”

e, a partir disto, as políticas públicas (policies), como “resultantes da atividade política (politics)”.

Quanto a diferenciação do termo “política pública” e “decisão política” a autora apresenta:

“Uma política pública geralmente envolve mais do que uma decisão e requer diversas ações estrategicamente selecionadas para implementar as decisões tomadas. Já uma decisão política corresponde a uma escolha dentre um leque de alternativas, conforme a hierarquia das preferências dos atores envolvidos, expressando - em maior ou menor grau - uma certa adequação entre os fins pretendidos e os meios disponíveis. Assim, embora uma política pública implique decisão política, nem toda decisão política chega a constituir uma política pública.” (DAS GRAÇAS RUA, 1997,p.1)

Ainda sobre a relação entre política e políticas públicas Laswell & Kaplan (1950) definem:

“Política [policy, bem entendido] é a projeção de um programa de metas que inclui valores e práticas: o processo de geração de políticas [policies] se constitui na formulação, promulgação e aplicação de identificações, demandas e expectativas”. (Laswell & Kaplan, 1950. p.71, apud Harrison, 1987)

Desta maneira as políticas públicas apresentam-se como programas de atuação, por parte do Estado, em seu processo de administração, conforme os objetivos de governo estabelecidos para o atendimento às demandas apresentadas pela sociedade.

2.2. - O PROBLEMA DA VIOLÊNCIA

2.2.1 - Homicídios cometidos por motivos fúteis

O Conselho Nacional do Ministério Público divulgou, em 8 de novembro de 2012, um levantamento realizado com dados de 16 estados brasileiros, sobre crimes cometidos por impulso e motivo fútil. A relação de crimes registrados foi categorizada com motivações tais como: desavenças entre vizinhos, casos de brigas, conflitos no trânsito, vingança, ciúmes e violência doméstica; entende-se que

algumas destas categorias possuem algum tipo de premeditação, porém consta nesta classificação de crimes, a consumação do mesmo ser procedente de algum tipo de ação impulsiva. Conforme afirma o Procurador Geral da República Dr. Roberto Gurgel: “É uma fechada no trânsito, uma discussão na fila do banco porque alguém passou na frente. Homicidas, todo ser humano é, em potencial”, conforme eles, “são crimes que decorrem de atitudes impulsivas ou de motivos fúteis e que poderiam ser evitados facilmente se houvesse mais tolerância, calma e uma atitude mais pacífica”. (AGÊNCIA BRASIL, 2012)

No Estado de São Paulo, esta mesma pesquisa demonstrou que entre os anos de 2011 e 2012, cerca de 80% dos homicídios registrados foram cometidos dentro desta configuração, os locais de ocorrência foram, desde a própria residência, rua onde a vítima residia, ou bares e locais públicos.

Tabela 1 - Taxa de homicídios cometidos por impulso ou por motivos fúteis

Ano	Estado	%
2011/2012	Acre	100%
2012	Santa Catarina	82,13%
2011/2012	São Paulo	80%
2012	Goiás	63,77%
2011	Pernambuco	50,66%
2011	Rio Grande do Sul	43,13%
Jan/2011 a set/2012	Rio de Janeiro	26,85%

Fonte: Conselho Nacional do Ministério Público, 2012 (AGÊNCIA BRASIL, 2012)

LEVISKY (2000) aponta como uma das principais causas, destas ocorrências, as diversas alterações ocorridas durante as últimas décadas na forma de condução da vida, nos meios tecnológicos e na estrutura das relações humanas, gerando uma grande dificuldade de assimilação frente ao grande volume de mudanças geradas em um período de tempo muito pequeno:

“A velocidade e a transitoriedade dos valores geram instabilidade, insegurança e favorecem as descargas impulsivas, as quais passam a fazer parte do cotidiano. A massividade das transformações dos parâmetros que regem os hábitos, normas e costumes, através de seus códigos de ética, atropela a capacidade perceptiva, reflexiva, o senso crítico e a repressão eficaz dos impulsos indesejáveis para a vida social.” (LEVISKY, 2000, p. 24)

Para demonstrar esta realidade, LEVISKY (2000) utiliza-se de termos como: “transitoriedade”, “instabilidade”, “insegurança” e “capacidade reflexiva”, demonstrando os fatores que atuam “ofuscando” a capacidade de julgamento e controle emocional das pessoas.

2.2.2 - Outras ocorrências geradoras de demanda para Segurança Pública

Entre os anos de 2001 a 2006, o Centro Integrado de Segurança – CIOPS - do Estado do Ceará começou a registrar o número de ocorrências envolvendo casos de embriaguez, brigas de família e desordem resultando em 33.270 casos no ano de 2001 e 36.510 em 2002, a constatação foi que, ainda que fossem somados os números globais de ocorrências de crime contra a pessoa e o patrimônio, estes números juntos, não se equipararam ao registrado por estes tipos de ocorrências. No ano de 2005, o CIOPS começou a discriminar em seu registro de chamadas, as ocorrências que envolviam o uso de bebidas alcoólicas, visando discriminar as ocorrências nas quais o álcool se apresentava como componente gerador da ocorrência.

O resultado destas ocorrências foi apresentado no “Levantamento estatístico comparativo das ocorrências registradas nos anos de 2001 a 2006 - CIOPS” e que podem ser observadas abaixo:

Tabela 2 - Levantamento estatístico comparativo das ocorrências registradas nos anos de 2001 a 2006

Tipos de Ocorrências	2004	%	2005	%	2006	%
Casos de Desordem	42.192	22,02%	48.611	25,72%	48.518	25,65%
Briga de Família	27.823	14,52%	28.383	15,01%	26.050	13,77%
Embriaguez e desordem	20.986	10,95%	20.070	10,61%	18.861	9,97%
Totais	91.001	47,49%	97.064	51,34%	93.429	49,39%

Fonte: Centro Integrado de Operações de Segurança (CIOPS – 2006)

2.2.3 - Um problema de Saúde Pública

Para MILANI (2003, p.33), “a violência é um fenômeno polissêmico, que se apresenta em inúmeras modalidades e níveis, o que justifica o uso do termo ‘violências’. Suas causas, fatores determinantes e agravantes são múltiplos – tanto em número, quanto em natureza–, interdependentes e dinâmicos, alguns imprevisíveis e outros, fora das possibilidades de intervenção do cidadão. Trata-se de um dos problemas mais complexos com os quais a humanidade se confronta.” Já, ZALUAR (1996) classifica resumidamente a violência como: um fenômeno da vida social, multidimensional, imprevisível e pluricausal.

Consciente do lado multifacetado, tanto das causas como de suas consequências, em 2012 a Organização Mundial de Saúde tornou público o Relatório Mundial sobre Violência e inaugurou, assim, uma nova abordagem para o enfrentamento da violência, desta forma, devido aos dados alarmantes apresentados pelos levantamentos estatísticos e, estimando-se os efeitos colaterais resultantes dos mesmos, a problemática da violência foi remetida a questão de saúde pública e tornou-se um importante foco de trabalho dentro desta nova perspectiva.

“Em 2000, estima-se que cerca de 1,6 milhão de pessoas em todo o mundo morreram de violência auto-infligida, interpessoal ou coletiva, em uma taxa geral relacionada à idade de 28.8 anos para uma população de 100.000. A grande maioria dessas mortes ocorreu em países de baixa e média rendas. Menos de 10% de todas as mortes ocorreram em países de renda alta. Quase a metade desses 1,6 milhão de mortes por causa violenta foi de suicídios; quase um terço foi de homicídios; e cerca de um quinto foi causado por guerra.” (DAHLBERG; KRUG, 2006, p. 1.170).

“a violência, pelo número de vítimas e a magnitude de sequelas orgânicas e emocionais que produz, adquiriu um caráter endêmico e se converteu num problema de saúde pública em vários países.” (Organização Pan-Americana da Saúde – OPAS, 1994 apud Minayo, 1994, p.9).

Dentre os dados apresentados pelo relatório da OMS, considera-se alarmante também o alto índice de suicídio, cerca de 850 mil no ano de 2000, sendo denominado crime cometido contra a própria vida, demonstrando um comportamento crescente por parte de algumas pessoas que apresentam sintomas e desajustes no

enfrentamento das dificuldades familiares, sociais e pessoais, cansadas do sentimento de insegurança e a falta de significado de suas ações, e que sem encontrarem motivos para continuidade de vida atentam contra sua própria integridade física, seja por vingança contra si mesmos, contra a sociedade ou por total abandono das tentativas de continuidade da vida. (DAHLBERG; KRUG, 2006)

Sendo assim, os diferenciais do enfoque de violência apresentado pela OMS está na “intencionalidade do ato”, com a definição da violência como: “uso de força física ou poder, em ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação” (excluindo os incidentes não intencionais como acidentes, ocorrências de trânsito, etc.), e o uso da palavra “poder” que agrega na definição a consciência de que atos de violência não são apenas os que se utilizam de força resultante em dano físico, mas também: atos de injúria, assédio moral, ameaças ou privações que possuem latente a condição de resultar em sequelas e danos emocionais. Conforme afirma DAHLBERG e KRUG (2006, p. 1.165) :

“Muitas formas de violência contra mulheres, crianças e idosos, por exemplo, podem resultar em problemas físicos, psicológicos e sociais que não representam necessariamente ferimentos, incapacidade ou morte. Tais consequências podem ser imediatas ou latentes e durar por anos após o ato abusivo inicial.”

Conforme constatado, o problema da violência possui uma ampla gama de fatores e não é o objetivo deste trabalho discorrer em toda extensão sobre eles, por isto, limita-se, aqui, a apresentar a maneira com que a violência tem se mostrado estatisticamente, no Brasil, para que seja possível, a partir deste ponto, conhecer algumas das alternativas uma das Políticas Públicas que tem apresentado resultado na prevenção a violência, quando utilizada junto a outras Políticas formuladas com o mesmo escopo.

2.3 - BREVE CONTEXTO DA SEGURANÇA PÚBLICA

A Constituição Federal apresenta a seguinte definição sobre Segurança Pública:

“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.” (CONSTITUIÇÃO FEDERAL DO BRASIL, 1988, Art. 144 -grifo nosso)

Até 1988, o conceito de segurança exercido por parte do Estado estava vinculado, mais especificamente, a interesses estatais (estadocêntricas) e, em relação à União, eram voltadas à preservação e garantia da Segurança Nacional (período compreendido entre os anos de 1964-1985), com prioridade para garantia da ordem política e social. Os moldes de atuação eram formulados pela Escola Superior de Guerra, denominava-se de “Doutrina de Segurança Social e Desenvolvimento” e era exercida pelas Forças Armadas, assim, a base de sua ideologia estava na superioridade inquestionável de uma elite, constituída como Estado, e que justificava o uso de meios quaisquer que visavam à preservação do que era concebido por eles como “ordem”. (FREIRE, 2009)

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988 foi estabelecida uma divisão didática frente ao conceito anterior, assim, estabelece o termo “Segurança Pública” como responsável pela defesa interna do país (Polícias: Federal, Rodoviária Federal, Ferroviária Federal, Polícias Civis, Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares) e o conceito de Segurança Nacional definido especificamente pelo artigo 142 da C.F. remetendo às Forças Armadas (Marinha, Exército e Aeronáutica), que antes cuidavam da preservação da ordem, para prevenção contra ataques externos e defesa de território.

Com relação ao termo Segurança Pública observa-se dois pontos importantes, o primeiro é que o surgimento do termo “Segurança Pública” na C.F. ter sido concomitante com a inclusão na Carta Magna (Emenda Constitucional 19/1998) do conceito de eficiência, agregando ao conceito recém-definido como o responsável pela garantia do funcionamento do Estado Democrático de Direito, uma maior responsabilidade, no tocante a resultados de ações. O segundo ponto a ser observado se deve ao acréscimo da máxima: “responsabilidade de todos”, estendendo o encargo da segurança pública, que antes pertencia apenas ao Estado, como incumbência compartilhada visando a “preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”, assim inaugura um novo tempo neste serviço, não apenas embasado no princípio do qual “todo poder emana do povo e

em seu nome é exercido”, outrora usurpado, mas também de que este poder emanado necessita de ação colaborativa para sua efetividade. (FREIRE, 2009).

“A tarefa de promover a segurança pública deixa de ser voltada para a defesa do Estado (e, portanto, do combate àqueles que o afrontam) e volta-se para o cidadão. Além disso, abre-se o leque dos atores responsáveis pela formulação e pela execução das políticas nesse campo, deixando de se limitar à polícia e aos órgãos do sistema de justiça criminal. E abrem-se perspectivas de participação das organizações não governamentais e dos cidadãos.” (PRONASCI - PROJETO JUVENTUDE E PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA, 2006, p.5)

Assim, a partir da nova formulação do conceito de Segurança Pública e junto às novas constatações, observadas junto às inúmeras mudanças de comportamento e de relações sociais, em nosso tempo, surge a necessidade de encontrar novas configurações de enfrentamento ao problema aqui apresentado, procurando esclarecer que a abordagem desta vez não pode ser apenas definida pela tutela e responsabilidade exclusiva do Estado sobre a sociedade, mas que necessita também de uma mobilização ampla, de caráter global e social, envolvendo diversas classes da sociedade, e dentro dela diversos níveis de assimilação, por um novo tipo de cultura, diferente da tão propagada “cultura de guerra” e com maior força, para que possa alcançar efetivas mudanças (FREIRE, 2009).

2.3.1 - Duas abordagens e um paradigma emergente

No contexto de Políticas Públicas de Segurança, MILANI (2006) aponta que durante muitos anos o problema da violência foi propagado sob dois focos principais de discussão, de um lado considerado de origem estrutural, gerado pela incidência das injustiças sociais e a exclusão, apresentando-o como reflexo de uma política social ineficiente e precária, e de outro, um enfoque denominado repressivo, por parte de uma interpretação de que o problema da violência seria totalmente solucionado, se tão somente os meios de repressão fossem eficientes na medida necessária, este discurso ficou polarizado durante muitos anos, até que em meados do ano 2000, como resultado de inúmeras discussões e movimentos articulados em prol de encontrar possíveis saídas para mudança do problema, surge um terceiro

elemento que propôs um enfoque mais abrangente à questão, a então denominada: Cultura de Paz.

“O paradigma da cultura de paz, que propõe mudanças inspiradas em valores como justiça, diversidade, respeito e solidariedade, por parte de indivíduos, grupos, instituições e governos. (...) Esse modelo enfatiza a viabilidade de se reduzir os níveis de violência através de intervenções fundamentadas na educação, saúde, participação cidadã e melhoria da qualidade de vida.” (MILANI, 2003, p. 38)

Assim, conforme MILANI (2003), com o vislumbre da criação de um conjunto de ideais, como ferramenta para auxílio na solução dos problemas emergentes, no campo da Segurança Pública, surge a Cultura de Paz, que passa a fazer parte das discussões sobre meios de prevenção aos problemas gerados pela violência e procurando propor um enfoque sistêmico ao problema.

Dentro desta configuração, passa-se a entender Segurança Pública dentro de um conceito mais ampliado, incluindo aspectos, até então, pouco considerados e que fazem parte do sistema que gera a prevenção. Neste novo conceito, propiciar iluminação pública em uma rua de um determinado bairro, asfaltamento, infraestrutura, saneamento, limpeza de terrenos baldios, manutenção da paisagem urbana por meio de poda e plantio de árvores e ocupação consciente dos espaços públicos, estrutura adequada de transporte urbano, assim como uma vivência mais prática do conceito de cidadania, gestão participativa, desde questões como comportamento em sociedade, criação relações sociais humanizadas, solidariedade, ajuda mútua e participação maior dos membros de uma comunidade junto a todas estas questões, são exemplo do que passa a ser considerado também fator de Segurança Pública. MILANI (2003)

Ao estudar o novo paradigma, nos moldes apresentados pela UNESCO e demais autores, MILANI (2003) e DISKIN (2009), percebe-se que são estabelecidos parâmetros que sinalizam a possibilidade de aproximação da Segurança Pública, ao objetivo real, estabelecido no artigo 144 da Constituição de 1988, ou seja uma integração de ações entre o Estado e as pessoas que o compõem, de maneira conjunta e articulada, ultrapassando o enfoque reativo, no combate a violência, mas principalmente, na formação de bases de sustentação para uma nova sociedade,

conceito que não garante, por si só, que a violência deixe de existir, mas que se propõe a identificar seus focos, propor as alternativas e possíveis soluções.

2.4 - A NECESSIDADE DE NOVAS TECNOLOGIAS PARA ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA

2.4.1 - Cultura de Paz – O novo Paradigma

DAHLBERG e KRUG (2006) faz um comparativo entre a realidade vivenciada há alguns anos pela Saúde Pública e a situação atual da Segurança Pública demonstrando a necessidade de empreender esforços para sua garantia:

“A violência pode ser evitada, e suas consequências, reduzidas, da mesma forma que a saúde pública conseguiu prevenir e reduzir, em todo o mundo, as complicações relacionadas à gravidez, aos ferimentos em locais de trabalho, às doenças contagiosas e enfermidades causadas por alimentos e água contaminados. Os fatores responsáveis por reações violentas, quer sejam derivados de atitudes e comportamentos ou de condições sociais, econômicas, políticas e culturais mais amplas, podem ser modificados.”
(DAHLBERG e KRUG, 2006, p. 1.164)

Dentro do enfoque de prevenção à Violência, surge o conceito de Cultura de Paz, resultado de anos de estudos (quadro 1) e diálogos junto a diversos grupos e países, visando trabalhar ideias e elaborar propostas de maneira colaborativa, com o objetivo de criar técnicas de gerenciamento e resolução pacífica de conflitos. A proposta procura incentivar dentro das comunidades envolvidas a construção de um ambiente onde prevaleça o respeito mútuo e o diálogo, sem a necessidade de recorrer à violência ou dominação ou aguardar o retorno dos meios tradicionais de justiça que apresentam uma defasagem muito grande no tempo de resposta em relação a demanda. (UNESCO, 2010)

Contexto Histórico do Surgimento da Cultura de Paz	
Data	Evento
1899	Conferência Internacional da Paz em Haia na Holanda - Primeira tentativa de criar um acordo para resolução de conflitos entre os povos de maneira pacífica. Anos mais tarde veio a 1ª Guerra Mundial
1919	Criada a Liga das Nações por meio do Tratado de Versales que buscou manter a paz e ser mediadora nos casos de conflitos internacionais. Os Estados Unidos, União Soviética e Alemanha não participaram do tratado o que o tornou ineficaz. Anos depois ocorreu a 2ª Guerra Mundial
1945	Com o fim da 2ª Guerra Mundial foi criada a ONU substituindo a Liga das Nações sendo assinada inicialmente por 50 países, hoje ela é composta por 192 países com o objetivo de “manter a paz e a segurança no mundo, fomentar relações cordiais entre as nações, promover progresso social, melhores padrões de vida e direitos humanos” - Criação da UNESCO sob o ideal de que “uma vez que as guerras nascem na mente dos homens, é na mente dos homens que as defesas da paz devem ser construídas” e com o objetivo de “contribuir para a paz e a segurança, promovendo cooperação entre as nações por meio da educação, da ciência e da cultura, visando a favorecer o respeito universal à justiça, ao estado de direito e aos direitos humanos e liberdades fundamentais afirmados aos povos do mundo” (preâmbulo da Constituição da UNESCO)
1957	Criado em Saint Louis o "Institut Français de Polémologie" e o Laboratório de Pesquisa da Paz de Theodore Lenz"
1959	Criado o Instituto de investigação para a Paz em Oslo, Noruega, Fundação encabeçada por Johan Galtung
1980	Baseada na Resolução da ONU foi criada na Costa Rica a "Universidad para a Paz", fornecendo educação de nível superior e espaço para pesquisas com o objetivo de promover a Paz.
1986	Encontro articulado pela UNESCO na cidade de Sevilha, Espanha, entre cientistas sociais, psicólogos, biólogos, etologistas, neurofisiologistas e geneticistas denominado de "Conferência Internacional sobre a Paz na Mente dos Homens" para debater as causas da violência e os pressupostos científicos que a naturalizam.
1989	Conferencia de Yamoussoukro – Costa do Marfim - África - Primeira citação do conceito de “Cultura de Paz” feito na Conferência Internacional sobre a Paz na Mente dos Homens convocada pela UNESCO
1994	Realização do 1º Fórum Internacional de Cultura de Paz em El Salvador “Uma cultura de paz requer aprendizado e uso de novas técnicas para gerenciamento e resolução pacífica de conflitos. As pessoas devem aprender como encarar os conflitos sem recorrer à violência ou dominação e dentro de um quadro de respeito mútuo e diálogo permanente.”
1997	UN Resolution A/RES/53/25 - 20 de novembro de 1997 – Proclamação pelas Nações Unidas do ano 2000 como: “Ano Internacional da Cultura de Paz
1998	UN Resolution A/RES/53/25 - Em 10 de novembro é Conclamada a década de 2001 á 2010 pela UNESCO como: “A Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo” Estabelecido os seis princípios do Manifesto 2000, cujo apelo recebeu a adesão de 75 milhões de cidadãos que assinaram um compromisso em torno de seis princípios

	norteadores de ações: 1. Respeitar a vida, 2. rejeitar a violência, 3. ser generoso, 4. ouvir para compreender, 5. preservar o planeta e 6. redescobrir a solidariedade.
1999	Proclamação pela ONU da: “Declaração sobre uma Cultura de Paz” que buscava fortalecer o conceito de Cultura de Paz para o próximo milênio
2000	Ano Proclamado pelas Nações Unidas como o ano Internacional por uma cultura de Paz. Carta da Terra – Haia – Construída por meio de mais de uma década de consultas feitas a diversos países visando elaborar um documento coletivo visando estabelecer elementos comuns e mais relevantes para promoção da justiça e cidadania para sociedade. Neste ano foi criado no Brasil o comitê Paulista para a Década da Cultura de PAZ
2001 a 2010	Proclamada a Década Internacional por uma Cultura de Paz e não Violência para as Crianças do Mundo (resolução de 10 de novembro de 1997) sendo a UNESCO o órgão responsável por promover e articular a campanha pelas Nações envolvidas

Quadro 1 - Contexto Histórico do Surgimento da Cultura de Paz

Fonte : Consolidado e adaptado de GUIMARÃES(2004), UNESCO(2010), DISKIN(2009)

2.4.2 - As Bases da Cultura de Paz

A Declaração sobre uma Cultura de Paz, elaborada em 1999, resume-se nos seguintes conceitos:

Uma cultura de paz é um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados:

a) No respeito à vida, no fim da violência e na promoção e prática da não-violência por meio da educação, do diálogo e da cooperação;

b) No pleno respeito aos princípios de soberania, integridade territorial e independência política dos Estados e de não ingerência nos assuntos que são, essencialmente, de jurisdição interna dos Estados, em conformidade com a Carta das Nações Unidas e o direito internacional;

c) No pleno respeito e na promoção de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;

d) No compromisso com a solução pacífica dos conflitos;

e) Nos esforços para satisfazer as necessidades de desenvolvimento e proteção do meio-ambiente para as gerações presente e futuras;

f) No respeito e promoção do direito ao desenvolvimento;

g) No respeito e fomento à igualdade de direitos e oportunidades de mulheres e homens;

h) No respeito e fomento ao direito de todas as pessoas à liberdade de expressão, opinião e informação;

i) Na adesão aos princípios de liberdade, justiça, democracia, tolerância, solidariedade, cooperação, pluralismo, diversidade cultural, diálogo e entendimento em todos os níveis da sociedade e entre as nações; (art.1º) (UNESCO, 2010, p.02)

Conforme apresentado pela UNESCO (2010, p. 214), a Cultura de Paz possui dois principais objetivos:

“Primeiro desvendar, tornar visíveis as violências que se perpetuam pela omissão e/ou aceitação de condições humilhantes como sendo próprias das dinâmicas sociais, inevitáveis ou, pior ainda, intrínsecas à natureza humana. Segundo, implementar novas tecnologias de convivência que abordem o conflito como instrumento necessário à manutenção democrática dos relacionamentos.”

Desta forma, sob o emblema de que a Paz deve ser considerada acima de todos os aspectos e de que a violência deve ser evitada permanentemente, a UNESCO defende a liberdade e pluralidade de manifestações, opiniões e pontos de vista como necessário para saúde social de uma comunidade e aponta que as divergências que ocasionalmente resultam deste processo devem ser identificadas como oportunidades de enriquecimento destas relações e para construção de um ambiente pacífico.

2.4.3 - Novas tecnologias de convivência

No tocante a operacionalização dos conceitos apresentados, a UNESCO defende a implementação de novas tecnologias de convivência apresentando as seguintes ferramentas:

Novas Tecnologias de Convivência
Diálogo
Comunicação Não-Violenta
Terapia Comunitária
Mediação
Justiça Restaurativa
Criação de Consenso

Jogos Cooperativos
Consumo Responsável
Desenvolvimento Sustentável
Dinâmicas Relacionais

Quadro 2 - Novas Tecnologias de Convivência

Fonte: DISKIN (2008, p.71-93)

Dentre estas tecnologias, ressalta-se que o presente trabalho abordará a Mediação, usualmente denominada também como Mediação de Conflitos, proposta da qual a Prefeitura de Diadema – SP, decidiu implantar como Política Pública.

2.5. - A INTELIGENCIA SOCIAL

Antes de apresentar a M.C. como o objeto direto de estudo sobre sua possível contribuição para a construção da Cultura de Paz estaremos abordando ainda o conceito apresentado por GOLEMAN (2007, p.5 e 12) em seu trabalho sobre inteligência social onde o mesmo apresenta a ideia de desenvolvimento de habilidades de relacionamento por meio de situações de convívio e aprendizado, conforme ele afirma: “nossos relacionamentos moldam não apenas a nossa experiência, mas também nossa biologia.” e “mesmo nossas interações mais rotineiras atuam como reguladores do cérebro, preparando nossas emoções, ainda que algumas sejam desejáveis ou não”. Para ele “o cérebro social é a soma dos mecanismos neurais que orquestram nossas intenções, bem como nossos pensamentos e sentimentos a respeito das pessoas e dos relacionamentos”.

Continuando a exposição de suas ideias o autor apresenta os resultados de uma pesquisa desenvolvida pelo psiquiatra Felton Earls, de Harvard, onde ele procurou identificar durante dez anos quais as principais influências que incidiam na criminalidade do Bairro de Chicago e chegou a duas principais:

“A primeira é o índice geral de pobreza do lugar: há muito se sabe que altas taxas de pobreza aumentam a criminalidade [...]. A Segunda é o grau de conexão entre as pessoas de uma comunidade. A mistura de pobreza e desconexão em conjunto, exerce uma influência mais forte sobre os índices de criminalidade da área do que os fatores normalmente citados, como raça, herança étnica ou estrutura familiar.

[...] mesmo nos Bairros mais pobres, as conexões sociais positivas foram associadas não somente a menores índices de criminalidade, como também a um menor índice de uso de drogas entre os jovens, menos casos de gravidez indesejada entre adolescentes e uma melhora no desenvolvimento acadêmico de crianças.[...]. Earls vê a amplitude desse espírito de ajuda entre vizinhos como uma estratégia proveitosa de combate ao crime.” (GOLEMAN,2007, p.334)

Desta maneira GOLEMAN aborda a importância da manutenção de relacionamentos saudáveis e construtivos como meio de combate aos altos índices de violência e criminalidade.

Em sua pesquisa junto a população carcerária dos Estados Unidos o autor apresenta como resultado o seguinte conceito:

“Os circuitos do cérebro social para empatia e para o controle dos impulsos emocionais – talvez as duas deficiências mais evidentes na população carcerária – estão entre as últimas partes do cérebro humano a alcançar maturidade anatômica.” (GOLEMAN, 2007, p.336)

O autor considera que aproximadamente um quarto da população carcerária de seu país possui menos de 25 anos de idade e descobriu que os programas de reabilitação para delinquentes juvenis são os que mais apresentam resultados quanto a prevenir a reincidência dos mesmos em situação de confronto com a lei. (GOLEMAN, 2007, p.336).

Uma das medidas recomendadas pelo autor é a implantação de “métodos de vários cursos comprovados sobre o aprendizado social e emocional” que “ensinam lições básicas como controle de raiva e conflitos, empatia e autocontrole”, quanto a sua pesquisa em escolas “...estes programas reduziram em aproximadamente 69% o número de brigas, em 75% o de intimidações e em 67% os casos de assédio”. (GOLEMAN, 2007, p.337).

De qualquer forma, tanto em questões que envolvem adolescentes, adultos, classes sociais ou comunidades, durante toda sua pesquisa o autor apresenta os resultados positivos de iniciativas que buscaram o enriquecimento e aperfeiçoamento das relações sociais, influenciando a criação destas novas redes neurais de cooperação e solidariedade e produzindo importantes alterações em todos os meios de estudo apresentado por sua pesquisa.

2.6. - MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

2.6.1 – Breve histórico

Sun Tzu, em seu livro *A Arte da Guerra*, nos apresenta sua percepção do poder latente que existe na realidade do conflito e as consequências que podem resultar de cada abordagem do mesmo.

“O conflito é luz e sombra, perigo e oportunidade, estabilidade e mudança, força e fraqueza, o impulso para avançar e o obstáculo que se impõe. Todos os conflitos contém a semente da criação e da desconstrução.” (TZU, 544-496 a.C).

Durante muitos anos a sociedade interpretou a questão do conflito e das divergências como aspectos negativos e que deveriam ser evitados da melhor forma, devido a estes terem funcionado, em sua grande maioria, como motivo de guerras e disputas de grande extensão de consequências à humanidade, fato que nas últimas décadas passou a ser abordado por estudiosos e posteriormente apresentado de maneira diferenciada como no caso da filósofa Mary Parker Follet que acreditava que “ao invés de condenar os conflitos, deveríamos fazê-los trabalhar por nós.” (FOLLET apud BILBAO; DAUDER, 2005, p. 10)

Além do contexto histórico do conflito também temos registros em diversas culturas e civilizações antigas da figura do mediador, tido como uma pessoa considerada pelo grupo com maior experiência, respeito e habilidade, que intermediava as relações existentes, em seu respectivo grupo social.(DISKIN, 2008)

VEZZULA (1998) cita que a partir da Revolução Industrial e o surgimento da Declaração dos Direitos Humanos tornou-se necessária a implementação de meios de resolução de conflitos que em épocas anteriores seriam resolvidos sob meios bélicos ou com uso da força. Após isto como resultado da colonização os ingleses receberam como influência dos povos da Ásia, dos judeus e mórmons as primeiras noções de mediação, neste início voltada mais as relações trabalhistas. O mesmo ocorreu com os Estados Unidos que em 1947 instituiu por lei a “Federal Bureau of Mediators”, ainda sob o contexto de gerenciamento de conflitos, a situação da Guerra Fria, durante os anos cinquenta e sessenta, levou as universidades dos EUA ao estudo e o aprimoramento de técnicas de mediação.

De acordo com SALES, (2003, p. 109) na Argentina a Mediação de Conflitos tem caráter obrigatório, é institucionalizada desde 1995, por força de lei, na província de Buenos Aires (Lei Argentina nº24.573, de 04 de outubro de 1995), assim antes de qualquer cidadão argentino iniciar um processo de propositura judicial ele deve, apresentar comprovação de que já passou pelo processo de mediação. Também consta na Lei Argentina uma cláusula onde reza multa de até o dobro dos honorários do mediador para os participantes que faltarem em alguma das sessões, desta maneira incentiva-se a comunicação entre as partes na presença de mediador visando propiciar uma solução extrajudicial e evitar que resulte em um processo judicial de litígio.

Conforme TORRADA PEREIRA (2011) no Brasil a M. C. se apresenta em diversas regiões e há mais de três décadas são desenvolvidos projetos para sua implementação, foi estabelecida como regulamentação nas negociações de cunho trabalhista pelo Decreto nº 1.572/95 porém especificamente como M.C. só teve sua primeira proposta legal por meio de projeto de lei n.º 4.827 de 1998, apresentado pela Deputada Zulaiê Cobra e que intenciona disciplinar a mediação paraprocessual como mecanismo complementar na resolução de conflitos, deste início ainda tramitam diversas propostas no congresso nacional e hoje ainda estão sendo realizados estudos visando estabelecer a melhor forma de implantação como meio alternativo judicial, porém sua aplicação tem sido feita de diversas formas tais como programas da Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP e diversas iniciativas de governos estaduais e ONGs no Brasil. (PRONASCI, 2006)

2.6.2 – Definição

O Dicionário de Conflito e Resolução descreve a Mediação de Conflitos como:

“[...] uma negociação assistida ou facilitada por um ou mais terceiros na qual se desenvolve processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades” (YARN, 1999. p. 272).

Desta forma pode-se dizer que o objetivo principal da Mediação de Conflitos é tornar a parte do poder latente do conflito que apresenta uma carga negativa em força de propulsão para aspectos construtivos, e possui em toda sua estrutura aspectos que, quando bem administrados, permitem a propagação de conceitos ampliados tais como o respeito ao próximo, à cidadania e a preservação de direitos.

“[...]mediação é a técnica privada de solução de conflitos que vem demonstrando, no mundo, sua grande eficiência nos conflitos interpessoais, pois com ela, são as próprias partes que acham as soluções. O mediador somente as ajuda a procurá-las, introduzindo, com suas técnicas, os critérios e os raciocínios que lhes permitirão um entendimento melhor.”
(VEZZULA, 1998. p.15 e 16)

O papel e figura do mediador é apresentada como um elemento neutro quanto a decisão ou aos resultados da mediação, porém, mesmo em sua posição imparcial mediante o conflito, possui uma papel de instrumento facilitador do dialogo, devido a administração do espaço e tempo destinado a expressão das partes.

2.6.3 – Características da Mediação de Conflitos

Benefícios Primários da Mediação de Conflitos	
Sigilo	apenas as partes envolvidas e o mediador possuem acesso às informações da situação
Sem burocracia	não requer o formalismo e todos os trâmites documentais próprios do processo judicial
Baixo custo	como Política Pública o acesso é gratuito, porém mesmo na M.C. por meios privados o custo é menor devido a supressão dos honorários advocatícios, taxas e custas judiciárias
Celeridade	não há necessidade de aguardar prazos e resoluções que nos trâmites judiciais costumam demandar muita espera. Mesmo quando existe a necessidade de prazo devido a algum órgão externo o período de espera é sempre menor ao prazo fornecido pelos trâmites judiciais.
Solução construtiva	a M.C esta constituída dentro da política do Ganha-Ganha onde a proposta é encontrar uma solução benéfica para todas as partes envolvidas, diferente da política usual de negociação e arbitragem onde existe a predominância de uma parte sobre a outra
Relação continuada	a maneira de condução das abordagens tem por objetivo a preservação e manutenção dos relacionamentos por meio da resolução de conflitos de maneira amigável, permitindo a continuidade e fortalecimento da relação

Autonomia	cada parte pode propor, recusar ou aceitar a proposta apresentada, exercitando a autogestão, cidadania e responsabilidade, a intenção é resgatar as habilidades dos envolvidos para que possam chegar a uma conclusão mais adequadas as partes
Elemento Imparcial	as partes tem acesso à companhia de um terceiro elemento no diálogo que é imparcial e atua na administração de tempo, manutenção da ordem e auxílio das partes no processo de comunicação. Ele não decide, não aconselha e não propõe acordo as partes
Facilidade de Acesso	A estrutura física a ser utilizada possui versatilidade de opções podendo ser desde uma escola, a casa de um terceiro elemento, uma ONG da comunidade, órgão da Prefeitura ou qualquer espaço onde seja preservada a privacidade e segurança dos participantes
Acordo com Valor Legal	A decisão tomada pelas partes pode ser registrada por meio de documento e no caso de não cumprimento, ou decisão de uma das partes, pode ser encaminhado a justiça comum ou outras instâncias que forem necessárias

Quadro 3 – Benefícios Primários da Mediação de Conflitos

Fonte : Consolidado e Adaptado de SENASP/MJ – 2008, UNESCO(2010), DISKIN(2009)

2.6.4 – Funcionalidade

O objetivo principal da M.C. não é apenas a realização de um acordo mas sim o alcance de resultados ampliados, seu real objetivo esta em propiciar recursos que incentivem no munícipe a oportunidade para aprendizado de novas posturas pautadas em princípios como emancipação, o autoconhecimento, na exploração de soluções por meio do diálogo entre as partes e de propostas até então não vislumbradas. Visa restabelecer a autonomia privada dos participantes e propiciar às partes a experiência de decisão compartilhada sobre o assunto em conflito de maneira livre, pessoal e responsável. (DISKIN, 2009).

“As práticas sociais de mediação se configuram num instrumento ao exercício da cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomadas de decisões sem a intervenção de terceiros que decidem pelos afetados por um conflito. Falar de autonomia, de democracia e de cidadania, em um certo sentido, é se ocupar da capacidade das pessoas para se auto determinarem em relação e com os outros; auto determinarem-se na produção da diferença (produção do tempo com o outro). A autonomia como uma forma de produzir diferenças e tomar decisões com relação a conflitividade que nos determina e configura, em termos de identidade e cidadania.” (WARAT, 2000, p. 09).

O que podemos perceber por meio do que WARAT(2000) cita é que além do fator de construção de uma personalidade individual e social dos participantes a mediação auxilia na consolidação do conceito de cidadania, abrangendo a integração entre o direito individual e coletivo, pois propicia a reflexão dos aspectos que compõem cada item deste conjunto.

2.7 – A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM DIADEMA

2.7.1 - Diadema - Histórico

O município de Diadema – SP, durante muitos anos foi considerado como um dos mais violentos do Estado de São Paulo, devido aos altos índices de criminalidade e homicídios. Em 1999, estes mesmos índices colocaram o município em destaque no ranking nacional destacando-se como o município mais violento do Brasil com a ocorrência de 377 homicídios/ano (SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL, 2013).

A realidade social do município foi marcada, durante estes períodos, pela continuidade de uma ocupação intensa e desorganizada proveniente de famílias migrantes de outras regiões do Brasil e do Estado, que sem condições de custeio de moradia, fixaram-se em Diadema, devido a sua proximidade da Capital de São Paulo, das grandes montadoras do ABC e por localizar-se na rota do litoral, caracterizando-se como cidade dormitório e de alta densidade demográfica, atualmente possui uma população de 386.039 habitantes, o que ocasiona uma densidade demográfica de 12.574 pessoas por km². (IBGE, 2013).

Desassistida, até então, de políticas públicas de prevenção e de segurança, bem como uma política ineficiente de estrutura urbana, Diadema passou a ser alvo, por parte da administração municipal, de uma série de projetos e programas que a partir de 2001 começaram ser implementados visando a mudança desta realidade. (SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL, 2013)

Desta forma, tem-se na área de urbanização, um intenso movimento de pavimentação e infraestrutura de luz e saneamento básico, fato que mudou a caracterização de muitas favelas e bairros do município. Na área de Segurança pode-se citar a criação da Guarda Civil Municipal, em 1999, e a implantação da Coordenadoria de Defesa Social, em 2001, que anos mais tarde teve sua nomenclatura alterada para Secretaria de Defesa Social, e o Observatório Municipal

de Segurança, instituído no mesmo ano e com o objetivo de registrar os dados específicos de ocorrências visando a tabulação e identificação da realidade do quadro de violência e criminalidade do município. (SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL, 2013)

Em 2001 os resultados estatísticos apresentaram o índice de 238 homicídios/ ano (para a OMS - ONU, uma taxa acima de 10/100 mil/hab é considerado um índice de violência epidêmica). (SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL, 2013)

Como resultado da análise e dos estudos levantados pelo Observatório Municipal de Segurança foi identificado que 60% dos homicídios por motivos fúteis/banais ocorriam dentro e no entorno de bares, no período das 23 às 4h (m) e diante desta estatística foi implantada, em 2002, a “Lei de Fechamento de Bares e Similares” (Lei Municipal n° 2.107, de 13/03/2002). Após dois anos de sua implantação pode-se verificar uma redução estatística significativa, de nove assassinatos por mês ou queda de 108 por ano ou 30 por grupo de 100 mil/habitantes/ano, (porcentagem de homicídios prevenida: 39,6%). (SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL, 2013)

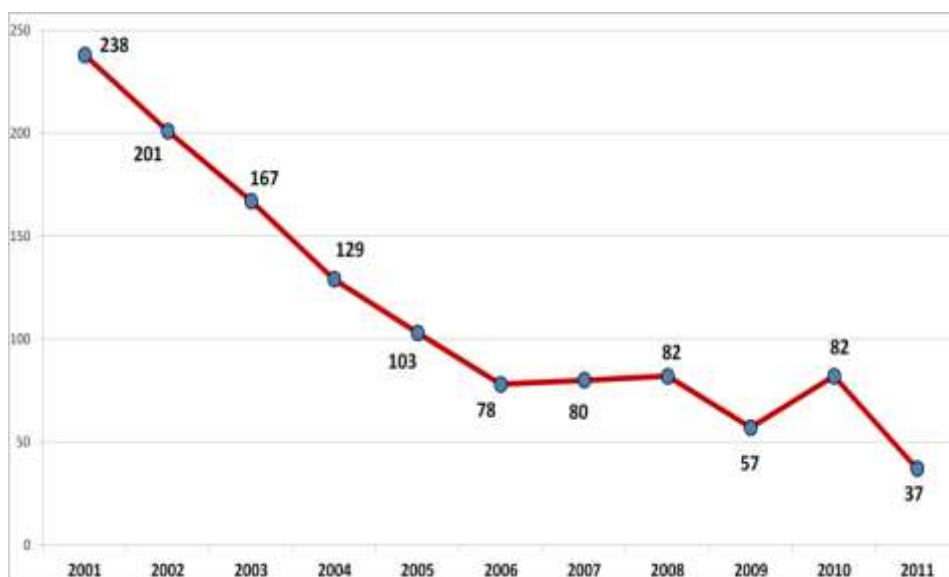


Gráfico 1 - Homicídios Registrados de 2001 a 2011

Fonte: Secretaria de Defesa Social de Diadema - 2012

Em continuidade às políticas públicas, implantadas em Diadema, tiveram ainda, nos anos subsequentes a implantação do Serviço de Vídeo Monitoramento 24H na cidade, Programas Mulheres da Paz, Adolescente Aprendiz, Pró-Jovem e Protejo que visam atuar junto as comunidades visando a diminuição do risco e vulnerabilidade social de famílias, Campanha do Desarmamento Real em parceria com o Governo Federal (um dos índices apresentados pelas estatísticas era o fácil acesso a armas de fogo) e o Serviço de Mediação de Conflitos, que funciona em Diadema, como Política Pública de apoio às iniciativas de prevenção e segurança. (SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL, 2013)

3. - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 - TIPO DE PESQUISA

Conforme apresenta MARCONI & LAKATOS (2008) a escolha do método de pesquisa deve ser feita após a realização do estudo bibliográfico de maneira que o conteúdo estudado sirva como norteador para escolha do tipo de pesquisa de campo que será desenvolvido e para alcance das considerações pertinentes à pesquisa.

“Em segundo lugar, de acordo com a natureza da pesquisa, deve-se determinar as técnicas que serão empregadas na coleta de dados e na determinação da amostra, que deverá ser representativa e suficiente para apoiar conclusões.

Por último, antes que se realize a coleta de dados é preciso estabelecer tanto as técnicas de registro desses dados como as técnicas que serão utilizadas em sua análise posterior.” (MARCONI & LAKATOS, 2008, p.69).

Desta maneira as autoras seguem apresentando três principais tipos de pesquisas a serem empregadas, sendo:

- Quantitativo-descritivas: geralmente utilizam para coleta de dados: entrevistas, questionários, formulários, etc.; consiste no uso de "métodos formais, que se aproximam dos projetos experimentais, caracterizados pela precisão e controle estatísticos" e "empregam artifícios quantitativos tendo por objetivo a coleta sistemática de dados sobre populações, programas ou amostras de populações"(MARCONI & LAKATOS, 2008, p.70).

- Exploratórias: o “objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno”(MARCONI & LAKATOS, 2008, p.71).

- Experimentais: “o objetivo principal é o teste de hipóteses que dizem respeito a relações de tipo causa-efeito” (MARCONI & LAKATOS, 2008, p.72) e que se utiliza de projetos de pesquisa que consideram os seguintes fatores: grupo de controle, seleção da amostra probabilística e manipulação de variáveis independentes.

Devido à característica do estudo a ser desenvolvido pela presente pesquisa e, considerando: a necessidade de coletar sistematicamente as devidas informações e efetuar a tabulação e correlação das mesmas foi escolhido o tipo de pesquisa quantitativo-descritiva por esta permitir utilizar o método estatístico intencionando atribuir maior objetividade na coleta de dados para posterior análise e considerações.

De maneira complementar ao método de abordagem quantitativo-descritivo será utilizado ainda o método de delineamento transversal, caracterizado como “...coleta de dados em um ponto do tempo” (POLIT et al., 2004, p.180), devido ao período atribuído à coleta de dados da pesquisa.

3.2 - POPULAÇÃO AMOSTRA

Conforme MARCONI & LAKATOS (2003, p.163) “a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.”, desta forma a população da qual trata este estudo é composta por todos os munícipes de Diadema que tenham passado por atendimento no Setor de Mediação de Conflitos de Diadema, compreendendo o período desde o início do funcionamento do Setor, em 2008, até outubro de 2013.

Para a escolha da amostra foi adotada amostragem não aleatória acidental, onde, segundo FORTIN (1999, p 208), observa que “...os sujeitos são incluídos no estudo à medida que estes se apresentam num local preciso” e permite conciliar a pesquisa com o número de pessoas disponíveis no espaço de tempo destinado ao estudo.

Assim a amostra será composta por todos que passaram ou que concluíram o atendimento nas reuniões de Mediação do Setor de Mediação de Conflitos, Departamento administrado pela Secretaria de Defesa Social - Prefeitura de Diadema, dentro do espaço de tempo pré-definido de um mês, delimitando-se entre os dias um e trinta e um de outubro de 2013, para coleta de dados.

3.3 - COLETA DE DADOS

O levantamento dos dados da pesquisa será feito por meio de questionário utilizando-se como instrumento o uso de um formulário de perguntas fechadas, conforme apresentado no ANEXO I, contendo questões com opção de resposta de

múltipla escolha, e serão entregues pelos mediadores do Setor de Mediação de Conflitos a todos os participantes que concluíram o processo de atendimento de mediação.

3.3.1 - Local da Pesquisa

O Setor funciona durante o horário comercial, no mesmo prédio onde funciona atualmente a Secretaria de Defesa Social do Município de Diadema - SP e conta em seu quadro de servidores contratados pela Prefeitura com: 01 Chefe de Divisão, 01 auxiliar administrativo e 02 Guardas Civis Municipais Mediadores. Destes, considera-se 03 mediadores em tempo integral sendo: a Chefe de Divisão e os dois Guardas Civis Municipais lotados no setor.

Resultados apresentados pelo Depto de Mediação de Conflitos						
Procedimento	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Acordos/Pacificação	63	169	191	149	134	57%
Impasse	19	86	72	60	33	22%
Encaminhamentos	7	21	52	57	37	14%
Desistência	8	14	11	26	28	7%
Total de pessoas atendidas	97	290	326	292	232	1.237

Quadro 4 – Resultados apresentados pelo Depto de Mediação de Conflitos

Fonte: Prefeitura Municipal de Diadema – Secretaria de Defesa Social

O mês escolhido para realização da pesquisa, outubro de 2013, teve como número de atendimentos totais entre novos chamados, reuniões em andamento e mediações concluídas, o número de 54 atendimentos, dentro do conceito de reunião de mediação de conflitos considera-se sempre o número mínimo de duas pessoas participantes como mediados, denominados partes: gerador da demanda e convidado, porém não existe número máximo que seja limite para as reuniões e conforme informações fornecidas pela diretora do Setor, houve o episódio de um caso em que uma mediação chegou ao número de 18 pessoas em uma só reunião (integrantes de duas famílias inteiras que necessitaram do atendimento).

Do total atendido no mês de pesquisa foram concluídas apenas 27 mediações das quais 41 pessoas aceitaram voluntariamente em participar o que resultou no montante de 41 entrevistas realizadas.

3.3.2 - Sobre o instrumento de pesquisa

Outro aspecto importante a ser considerado é que no início deste trabalho foi prevista a utilização de um questionário como método de coleta de dados, porém foi necessária a alteração e opção pela entrevista devido ao fato de que para MARCONI & LAKATOS (2008, p. 86) o questionário se apresenta como "um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador", segundo este conceito, e analisando o formulário de perguntas elaborado para coleta de dados, foi identificado que poderiam ocorrer algumas variáveis comprometedoras do resultado da pesquisa se fosse adotado o questionário para preenchimento pelo próprio atendido, podendo gerar dificuldade de entendimento das perguntas devido à diversidade na formação escolar dos atendidos, causando possíveis desvios na escolha das respostas, além do constrangimento do atendido pela exposição do mesmo a um formulário extenso e com perguntas consideradas de média complexidade.

Conforme MARCONI & LAKATOS (2008, p.80) "a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto,..." e é utilizado para "coleta de dados ou para ajuda no diagnóstico ou tratamento de um problema social", desta forma foi escolhido o tipo de entrevista padronizada/estruturada, onde o entrevistador se utiliza de um "roteiro" de perguntas estabelecido antecipadamente e aplica às pessoas selecionadas conforme o projeto de pesquisa.

"O motivo da padronização é obter, dos entrevistados, respostas às mesmas perguntas, de maneira que todas elas sejam comparadas com o mesmo conjunto de perguntas, e que as diferenças devem refletir diferenças entre os respondentes e não diferenças nas perguntas". (LODI, 1974, p.164 apud MARCONI & LAKATOS, 2008, p.82)

O método foi alterado devido às características das informações que esta pesquisa deseja levantar tais como apresenta SELLTIZ (1965, p.286-295 apud MARCONI & LAKATOS, 2008, p.82):

a. Averiguação de "fatos", permitindo avaliar o grau de compreensão dos entrevistados em relação a determinadas informações.

b. Determinação das opiniões sobre os "fatos", possibilitando conhecer a opinião ou crenças dos entrevistados em relação ao fato questionado.

c. Conduta atual ou do passado, possibilitando "inferir que conduta a pessoa terá no futuro, conhecendo a maneira pela qual ela se comportou no passado ou se comporta no presente, em determinadas situações."e;

d. Favorece identificar "motivos conscientes para opiniões, sentimentos, sistemas ou condutas".

3.4 - ANÁLISE DOS DADOS

Por ser uma pesquisa de cunho quantitativo, para apresentar o conteúdo da coleta de dados e melhor exposição das informações, optou-se pelo método de estatística descritiva, exemplificados por meio de tabelas e gráficos, conforme pode ser acompanhado na apresentação e análise dos resultados.

4 - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Analisando a pesquisa em confronto com os objetivos propostos, dentre eles o principal, que era verificar se o atendimento oferecido pelo Setor de Mediação de Conflitos, no Município de Diadema – SP, propiciou algum tipo de mudança de comportamento ou de percepção, no sentido de prática dos princípios norteadores da Cultura de Paz no dia a dia dos atendidos, consideramos os seguintes fatores:

- A análise dos dados é referente a todas das mediações concluídas dentro do espaço e tempo estipulado para coleta dos dados independente dos resultados dela, pois a pesquisa parte do pressuposto de estudo da influência gerada no atendido em relação a oportunidade do diálogo e da escuta. Sendo assim a avaliação não é sobre o resultado da Mediação e sim do resultado dela no comportamento e conceitos sobre o diálogo a partir da participação do atendido, considerando todos os casos, mesmo os casos em que o resultado apresentou impasse ou encaminhamento a outros serviços.

- Foi integrada a pesquisa o resultado da(s) mediação(ões) que não ocorreram (5% dos casos em que a outra parte não atendeu ao convite para reunião) devido ao fato de que,apesar da mediação não ter sido concluída por meio da participação da outra parte, o atendido foi cadastrado e passou pela triagem do Setor, que inclui a primeira escuta do problema por parte do mediador que acompanha o caso, e que tanto por ter gerado demanda ao departamento como por ser uma necessidade do atendido, entendemos que deva compor a base dos dados coletados sob objetivo de atribuir a pesquisa um resultado condizente com a realidade vivida na rotina do atendimento prestado pelo setor.

Desta forma consideramos os resultados referentes aos seguintes pontos:

4.1 - SOBRE OS ENTREVISTADOS

A primeira parte do questionário se refere a informações colhidas sobre o atendido pelo setor, sendo as principais: idade, escolaridade e gênero:

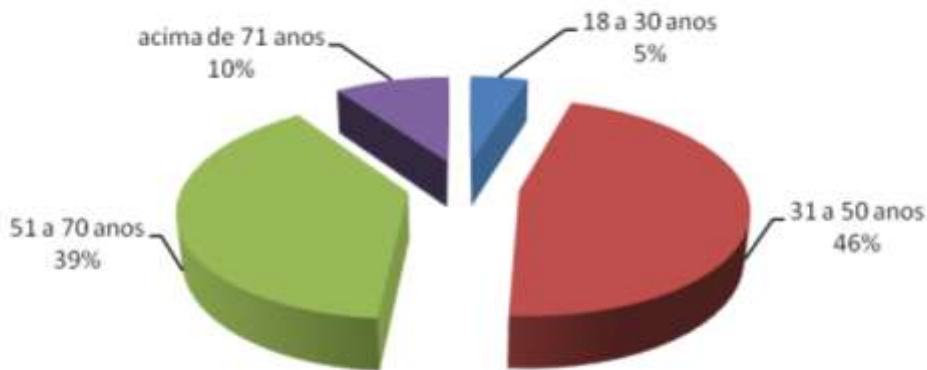


Gráfico 2 - Idade dos Atendidos pela M. C. no período da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Dos participantes da entrevista, 85% estão na faixa etária dos 31 a 70 anos, demonstrando ser a faixa etária que mais apresenta demanda ao Serviço. Na faixa etária de indivíduos de 18 a 30 anos foi registrado apenas dois casos atendidos durante o período da pesquisa, este índice foi menor até que o número de atendimentos de indivíduos acima de 71 anos onde foi registrada a procura do serviço por quatro munícipes. Destes entrevistados 54% foram do gênero masculino e 46% do gênero feminino.

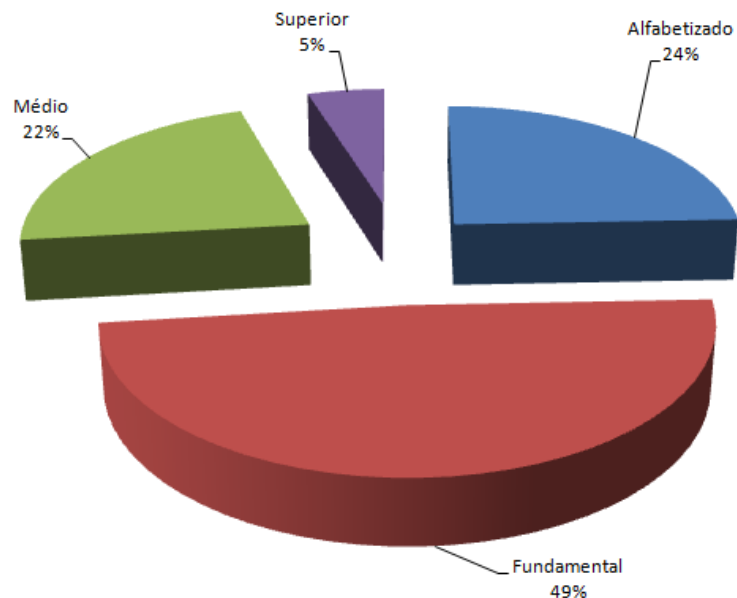


Gráfico 3 – Escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Podemos observar que a predominância da escolaridade dos entrevistados esta entre 24% de pessoas alfabetizadas e 49% que possuem o fundamental completo, resultando a soma dos dois índices em 73% de pessoas que procuram o serviço e que possuem a escolaridade básica.

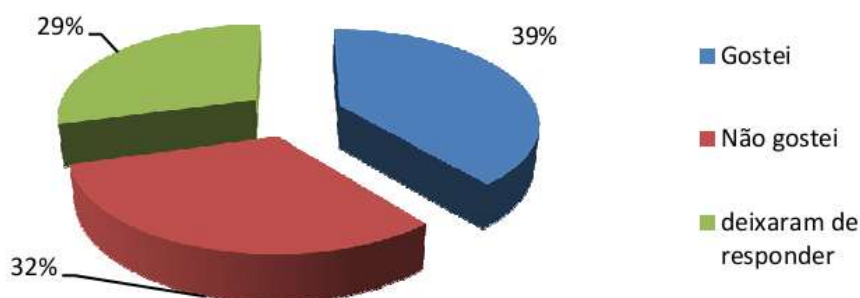


Gráfico 4– Reação do entrevistado ao receber a carta convite

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

A M.C. tem início por meio de cadastro da parte interessada que busca no Setor de M.C. o agendamento de uma reunião para solução da demanda, após este primeiro contato, é confeccionada uma carta convite e entregue às partes para comparecimento ao setor da Prefeitura onde será efetuada a primeira reunião. Os dados acima (gráfico 4) demonstram à primeira reação da parte convidada ao receber a carta convite, a pergunta foi feita de maneira indiscriminada tanto aos entrevistados que geraram a demanda (consideram-se como parte interessada no resultado positivo da M.C.) como pelos que foram convidados devido ao problema propriamente em si, dos três itens de escolha 32% afirmaram não ter gostado de receber o convite, porém podemos perceber que, apesar disto, compareceram para participar da reunião.

4.2 - SOBRE A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

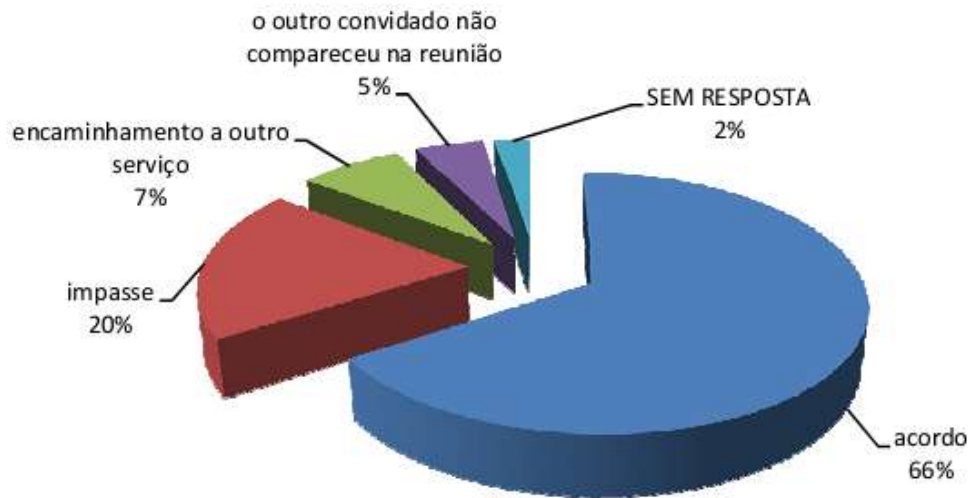


Gráfico 5 – Resultado da Reunião de Mediação de Conflitos

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

No tocante aos dados da reunião de M.C., foi apurado que 66% dos casos entrevistados foram decorrentes de reuniões que resultaram em acordo, 20% em impasse, 7% foram encaminhados a outros serviços e em 5% a reunião não foi realizada devido ao não comparecimento da outra parte, 2% não responderam, desta forma, somando-se as reuniões não realizadas por motivo de ausência da contraparte, podemos considerar que o índice final de impasse fica alterado para 27%, pois subentende-se que o motivo gerador do conflito não foi resolvido e a demanda geradora continua sem resposta ao demandado.

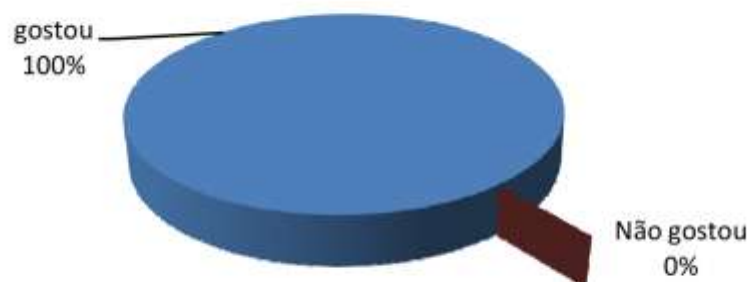


Gráfico 6 – Avaliação do ponto de vista sobre o atendimento da M.C.

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Sobre a M.C. foram efetuadas duas perguntas diferentes, a primeira foi feita no sentido de colher o ponto de vista do entrevistado sobre o atendimento oferecido pelo setor de M.C. da Prefeitura e onde o atendido possuía duas opções de resposta, a pergunta feita foi: Independente do resultado da reunião você pode afirmar que; A. Gostou do Atendimento; B. Não gostou do Atendimento.

Conforme apontado no gráfico 6, de todos atendidos e ignorando o resultado do Serviço, 100% dos atendidos afirmaram ter gostado do atendimento.

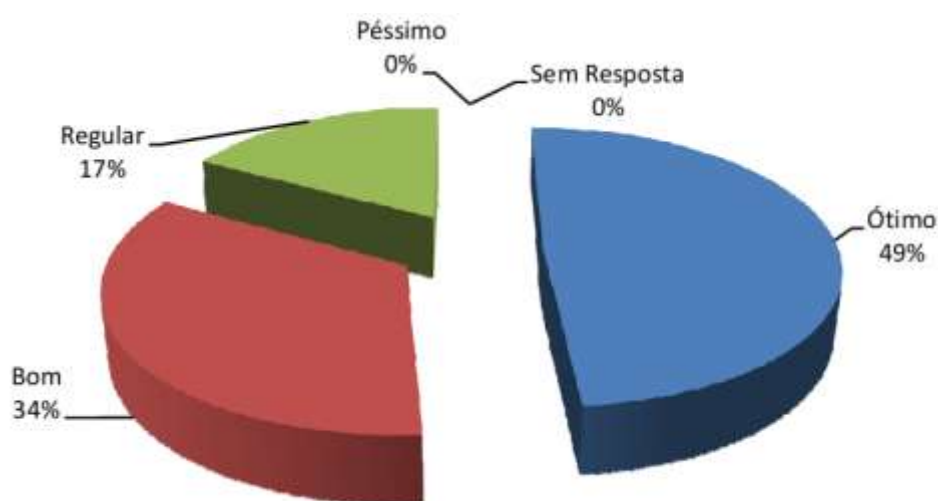


Gráfico 7 – Como o entrevistado avalia o Serviço de M.C.

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Quando foi feita a segunda pergunta, porém desta vez avaliando o serviço da M.C., os resultados foram : 49% avaliaram como ótimo, 34% como bom, 17% como regular e nenhum dos entrevistados respondeu que achou péssimo ou deixou de responder. Considerando-se a opção: ótimo e bom resulta em um índice de 83% que avaliam positivamente o serviço.

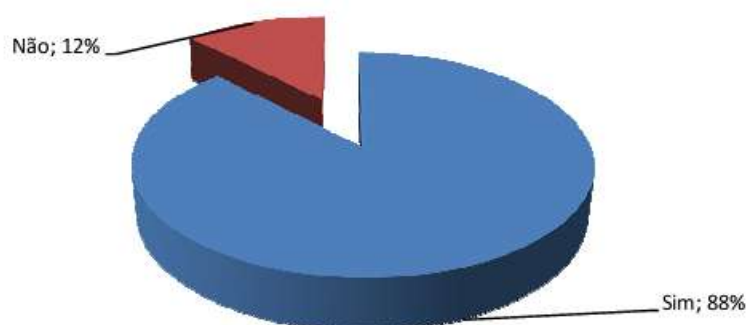


Gráfico 8 – Quantos entrevistados recomendariam o Serviço de M.C.

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Quando questionados sobre a recomendação do serviço a outra pessoa 88% disseram que sim e 12% responderam que não recomendariam.



Gráfico 9 – Mudança de ponto de vista sobre o assunto tratado na M.C.

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Quando questionados sobre a mudança de ponto de vista sobre o problema apresentado na reunião ter mudado, 76% afirmam que sim, 22% assinalaram que não houve mudança que 2% deixaram de responder.

Esta pergunta foi colocada no questionário com o objetivo de coletar dados e informações sobre um dos principais objetivos da pesquisa que foi avaliar se o atendimento prestado pela M.C. propiciou algum tipo de mudança no ponto de vista ou de percepção no atendido em relação á prática dos princípios norteadores da Cultura de Paz.

Do ponto de vista técnico não foi questionado que tipo de mudança ocorreu ou que fator da mediação de conflitos gerou a mudança, a finalidade da pergunta foi abordar a mudança intencionalmente, independente de qual ela tenha sido ou o motivo que a tenha provocado, sendo que a delimitação dos motivos pudesse ser feita por meio das outras questões apresentadas no decorrer da entrevista, visando manter o foco na abordagem dos princípios norteadores da Cultura de Paz, conforme veremos a seguir.

Continuando na análise deste primeiro objetivo proposto, a “grosso modo”, podemos afirmar que o Serviço representa a 76% dos atendidos um espaço para mudança de ponto de vista e que esta mudança pode ter ocorrido tanto pela parte que apresentou a demanda (provocante) como da parte convidada (provocado).

Na hipótese da mudança ser interpretada no sentido positivo podemos considerar que foi demonstrada a aplicabilidade de alguns dos aspectos da Cultura de Paz, por exemplo:

- empatia – a capacidade de se colocar na posição do outro, e como resultado deste processo, ter propiciado a ocorrência de uma outra maneira de olhar o problema apresentado por alguma das partes, resultando em mudança de percepção e possível disposição para colaboração na resolução do mesmo.

- respeito à opinião do outro e fomento ao direito de todas as pessoas à liberdade de expressão, opinião e informação: a própria atitude de aceitar participar de uma reunião e ouvir o que a outra parte tem a dizer sobre o problema demonstra o reforço de uma atitude de respeito e de liberdade pois a carta convite não tem caráter de intimação ou citação, foi “cunhado” o nome de convite justamente para atribuir à reunião um caráter amistoso e flexível, e quem participa dela esta exercendo positivamente o seu direito à liberdade escolhendo ir ou não ir à reunião, podendo ser atribuído ao índice de 10% dos atendimentos que não ocorreram devido ao exercício negativo da liberdade de participação, onde existe a possibilidade hipotética da pessoa deliberadamente ter escolhido não atender ao convite.

- empoderamento e fortalecimento da cidadania:

A própria questão da mudança de opinião em si, demonstra aspectos tais como : reflexão de posturas, disposição para mudança, abertura e pro – atividade, fatores que envolvem ação da parte envolvida e portanto exercício de seu poder de escolha, o atendido torna-se atuante ao ter a sua opinião definida após algum tipo de ocorrência, exercendo sua vontade seja sob sua opinião, atitude ou decisões e coerente de que estas possuem resultados e responsabilidades conforme constitui o princípio de cidadania.

4.2.2 - Sobre a questão do diálogo e da escuta

Outro objetivo da pesquisa era verificar qual a visão e comportamento do atendido, em relação ao diálogo voltado para solução de conflitos e foi possível identificar os seguintes aspectos :

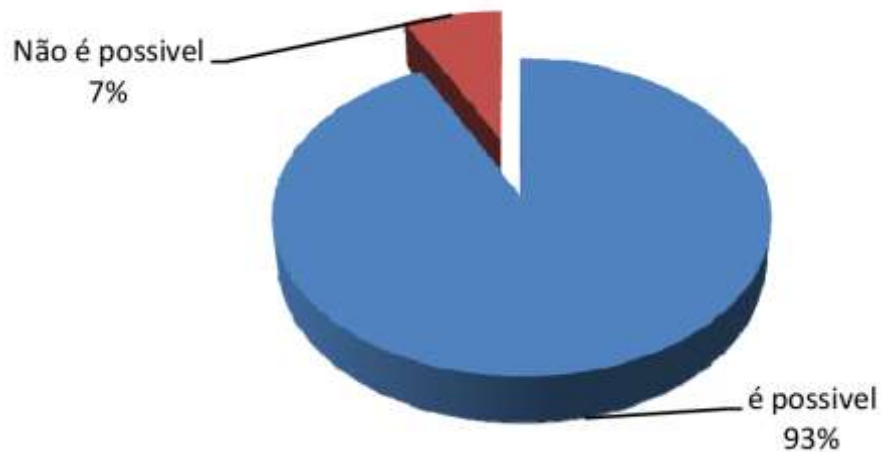


Gráfico 10 - Possibilidade de acordo por meio do diálogo

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Quando questionados sobre a possibilidade de construção de um entendimento comum entre duas pessoas por meio de um diálogo franco, 93% afirmaram acreditar que é possível e 7% responderam que não.

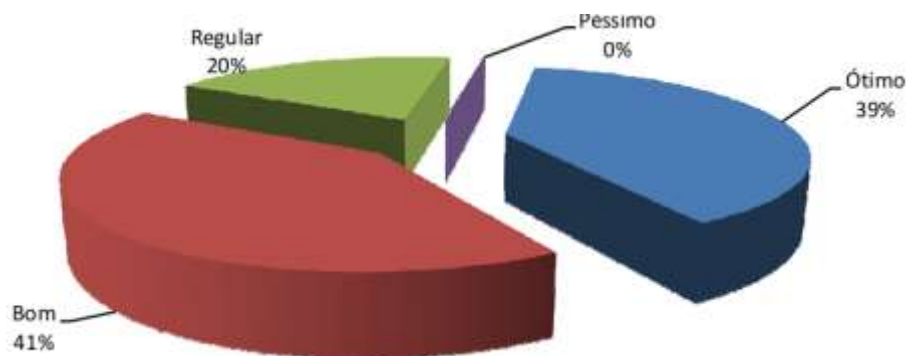


Gráfico 11 – Ouvir a outra parte mesmo que não concorde

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Da mesma forma, quando questionados sobre o que eles acham sobre o processo de escuta da opinião ou ponto de vista de outra pessoa, mesmo sem concordarem com o exposto, 39% informaram que é ótimo, 41% que é bom e 20% que é regular e nenhum participante declarou achar ser péssimo.

Quanto às perguntas sobre a clareza, tanto na forma de expressão de idéias, como no entendimento do ponto de vista apresentado pela outra parte, observou-se os seguintes resultados:

Tabela 3 – Perguntas sobre compreensão, expressão e entendimento do apresentado

Pergunta efetuada	Sim	Não	Deixaram de responder
Você acredita que conseguiu entender a situação apresentada pelo outro participante?	88%	10%	2%
Você acredita que conseguiu expressar sua opinião e expor seus problemas de maneira clara?	88%	10%	2%
Você acredita que o outro participante conseguiu entender aquilo que você expôs na reunião	71%	27%	2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

O índice de 2% se refere a alguns dos entrevistados que a reunião de M.C. não pode ser realizada devido a ausência da outra parte e que preferiram não responder, e será considerada na análise somado ao conceito negativo devido ao fato de que o entrevistado não pode ouvir a defesa da outra parte envolvida, e apesar dele ter apresentado a situação ao mediador no momento da triagem, ele não pode expressar seu ponto de vista e nem obter a resposta sobre o diálogo que seria empreendido junto a outra parte. Desta forma procuramos agregar este percentual a parcela que sinalizou a resposta negativa e resultou nos seguintes índices:

Tabela 4 – Perguntas sobre compreensão, expressão e entendimento do apresentado - redimensionado

Pergunta efetuada	Sim	Não
Você acredita que conseguiu entender a situação apresentada pelo outro participante?	88%	12%
Você acredita que conseguiu expressar sua opinião e expor seus problemas de maneira clara?	88%	12%
Você acredita que o outro participante conseguiu entender aquilo que você expôs na reunião	71%	29%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Pergunta sobre o ponto de vista do entrevistado sobre o diálogo:

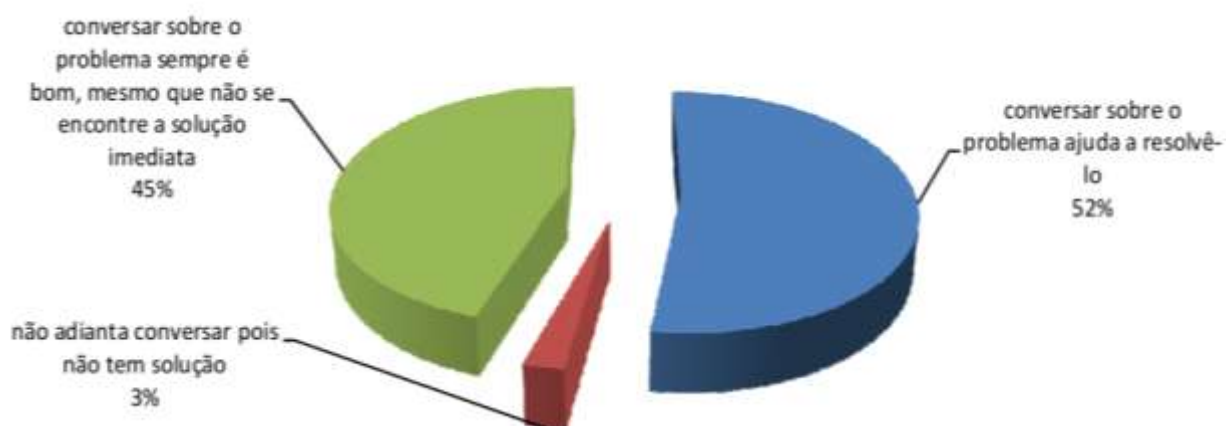


Gráfico 12 – Opinião sobre o diálogo como meio de solução de conflitos

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Quando perguntado sobre como cada atendido enxergava a questão do diálogo após a reunião de M.C., 45% assinalou que conversar sobre o problema sempre é bom, mesmo que não se encontre uma solução imediata, 52% afirmou que conversar sobre o problema ajuda a resolvê-lo, e 3% dos entrevistados não acreditam no diálogo pois, para eles, ele não oferece meios de solução ao conflito. Nesta pergunta obtivemos um índice de 97% dos atendidos que demonstram uma opinião positiva em relação ao diálogo independente dos resultados oferecidos por ele.

Este índice é apresentado, mesmo com o levantamento mostrado nas questões da Tabela 4, onde dos entrevistados um total de 12% informaram não entenderem a situação exposta pelo outro participante, 12% dos atendidos que acreditam que não conseguiram se expressar bem ou expor seus problemas de maneira clara e 29% que informaram acreditar que a outra parte não conseguiu entender aquilo que o atendido expôs na reunião, o que nos aponta que apesar das dificuldades de expressão e entendimento que cada entrevistado identifica em situações de diálogo, 97% deles ainda continuam acreditando nas possibilidades geradas pelo mesmo.

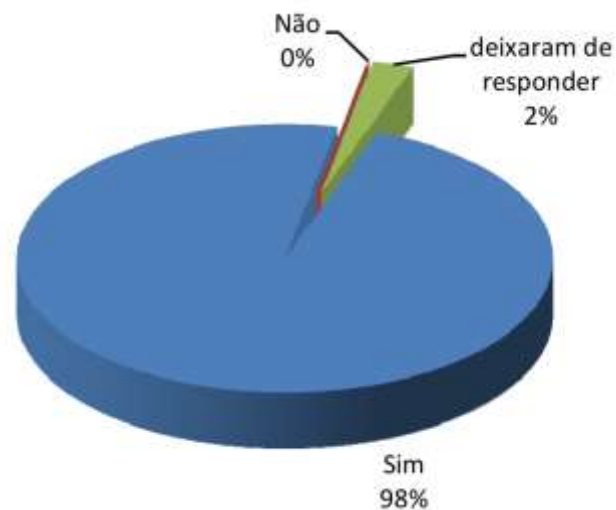


Gráfico 13 – Possibilidade de criação de momentos para diálogo no dia a dia

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Quanto à pergunta sobre a crença do atendido na possibilidade de criação de mais momentos para o diálogo durante o decorrer de sua rotina diária, 98% afirmaram acreditar ser possível, o que sinaliza algo de positivo ao considerar que o motivo de cada um estar no atendimento do serviço ser decorrente de algum tipo de problema, portanto algo negativo e possivelmente com alguma carga de desgaste, apesar disto a predisposição das partes para o diálogo pode ser conferida junto às respostas.

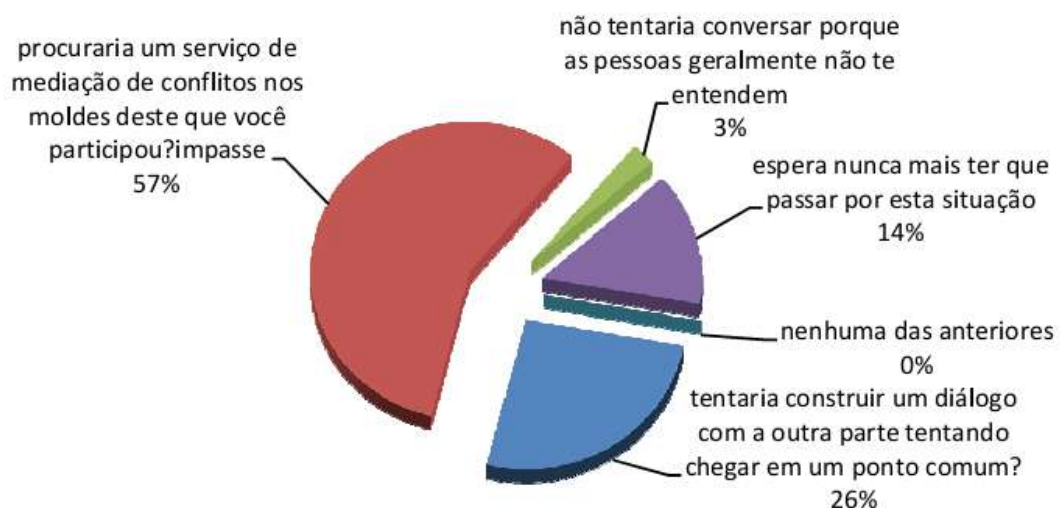


Gráfico 14 – Atitude do entrevistado no surgimento de outra situação parecida

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Quando perguntado sobre qual atitude o atendido assumiria em uma ocasião em que outro problema parecido surgisse apenas 26% das pessoas informaram que tentariam construir um diálogo aberto visando solucionar o problema, portanto aproximadamente um quarto das pessoas estariam tentando utilizar sua capacidade de solucionar os conflitos e aproximadamente a metade das pessoas (57%) buscariam o serviço de M.C. novamente como ferramenta de auxílio.

Embora em outras questões (gráfico 10) tenham surgido respostas de 93% de entrevistados que acreditam na possibilidade de criação de acordo por meio do diálogo 3% das respostas, do gráfico 14, informam que nem tentariam um diálogo pois geralmente são incompreendidos, o que pode ser resultado ou da falta de capacidade em se comunicar ou da falta de capacidade da outra parte entender. Do total, 14% esperam nunca mais ter que passar pela situação novamente, podendo indicar um índice de pessoas que consideraram a experiência traumática ou de pessoas que atuarão de maneira preventiva evitando novos problemas do mesmo tipo.

Esta pergunta procurou abranger outro objetivo da pesquisa que era identificar a visão do atendido sobre sua capacidade de solucionar conflitos, sem o auxílio do setor de mediação de conflitos e, podemos perceber que apesar da M.C. ser uma ferramenta que tem como uma de suas finalidades o fomento ao empoderamento, fortalecimento da cidadania, e da capacidade de auto gestão do atendido, apenas 26% tentaria formalizar um diálogo com a outra parte tentando chegar a um entendimento comum.

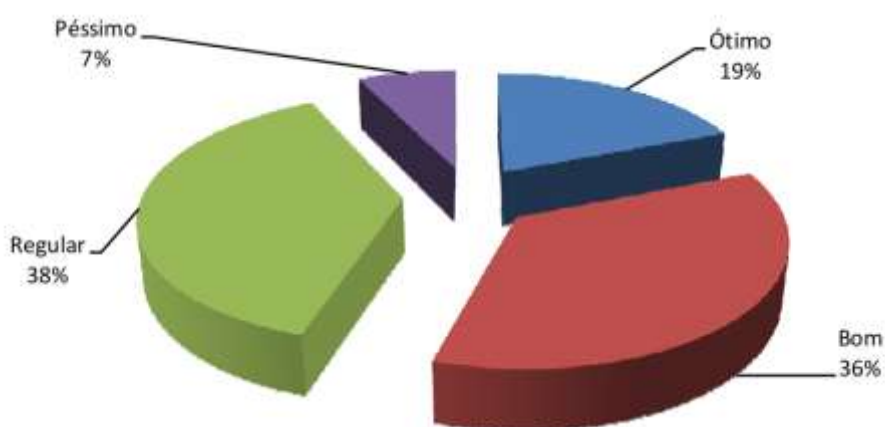


Gráfico 15 – Perspectiva de manutenção ou continuidade do relacionamento

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Quanto à continuidade e manutenção do relacionamento com a outra parte observou-se o seguinte: 55% acreditam ser possível manter o relacionamento entre bom e ótimo, 38% regular (procurando evitar maiores contatos) e 7% péssimo, acreditando na impossibilidade de manter o relacionamento.

4.2.3 - Sobre a comunidade onde o atendido mora

Nesta parte da entrevista foi abordado o aspecto da realidade social do atendido em relação a ocorrências de mortes registradas na comunidade em que reside.

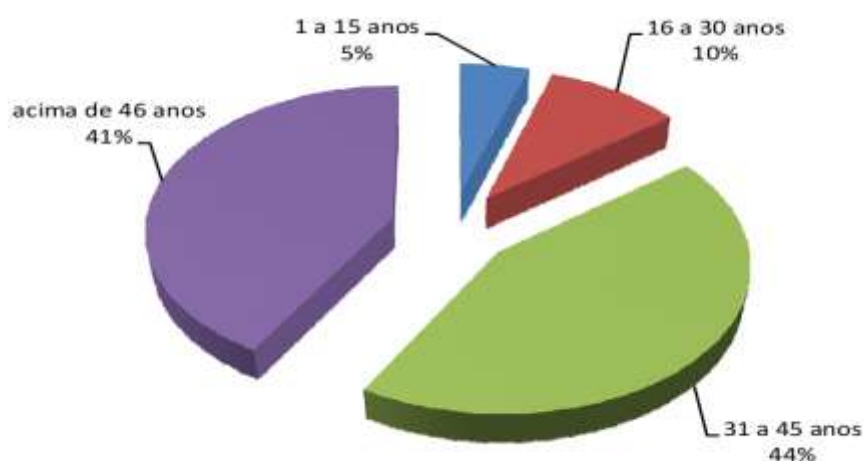


Gráfico 16 – Tempo em que o entrevistado é morador de Diadema

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

A primeira questão se referia ao tempo em que o munícipe reside em Diadema e o objetivo, além de atestar que o atendido fosse realmente morador de Diadema, era identificar qual o tempo de residência, dos entrevistados, 15% deles residem em Diadema a 30 anos, 44% residem entre 31 a 45 anos e 41% a mais de 45 anos.

Estes dados demonstram-se compatíveis com os dados colhidos no gráfico 2 (faixa etária dos entrevistados) onde mostra que a maior parte dos entrevistados (85%) são da faixa etária de 31 a 70 anos e 10% acima de 70 anos.

Apesar da faixa etária apresentar um percentual de pessoas com uma considerável experiência de vida identifica-se que a baixa escolaridade (Gráfico 3) talvez ainda seja um fator que influencie muito na qualidade e capacidade de

expressão no diálogo o que reflete diretamente no dia a dia da comunidade onde vive.

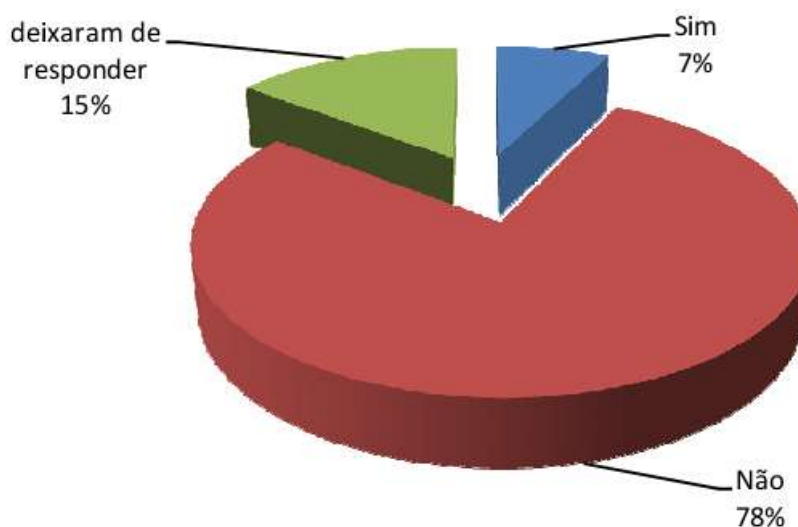


Gráfico 17 - Pergunta : O entrevistado teve notícia ou conheceu algum caso de morte em decorrência de conflitos mal resolvidos

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Um outro objetivo da pesquisa era identificar qual a experiência vivida pelo atendido em seu meio social/comunidade na observação da problemática do conflito e para isto foi feita esta segunda pergunta nesta parte do questionário e que se referia quanto ao fato do morador ser conhecedor ou saber de algum caso de conflito em sua comunidade que tivesse resultado em agressão ou morte.

Sobre este objetivo da pesquisa, nas respostas, obtivemos os índices de 78% das pessoas que afirmaram não conhecer ou ficar sabendo de alguma situação de morte resultante de conflitos mal resolvidos em sua comunidade, 15% deixaram de responder e 7% afirmaram que sim.

A terceira questão, que era atrelada e decorrente da segunda, perguntava sobre o número de pessoas que o atendido conhecia ou ficara sabendo que foram vitimadas por agressão ou morte; apenas duas pessoas responderam (5%), sendo um entrevistado que conheceu uma vítima e outro entrevistado que conheceu, sozinho, quatro casos.



Gráfico 18 - Avaliação da crença no diálogo como meio de prevenção a mortes e agressões

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

A quarta questão perguntava se o atendido acreditava que o diálogo pudesse ter agido como fator de prevenção nos casos conhecidos por ele e teve o seguinte resultado:

Ao comparar o resultado da segunda e quarta questão (gráficos 17 e 18) percebe-se alguns dados incongruentes, ao mesmo tempo em que 78% afirmarem não conhecer ou saber de algum caso de homicídio ou agressão em sua comunidade, 92% acreditam que se existisse uma maior disposição ao diálogo estas ocorrências de mortes ou agressão (subentende-se todas que o atendido tenha tido conhecimento), poderiam ter sido evitadas por meio do diálogo.

A análise nos leva a concluir a ocorrência de uma possível omissão ou abstenção de resposta á pergunta do gráfico 17, em primeiro lugar devido aos índices de criminalidade e violência do Município, onde possuindo uma população de aproximadamente 340 mil habitantes que residem dentro de uma área de aproximadamente 30,7Km², que se apresenta como município de maior densidade demográfica do estado de São Paulo (12.574 pessoas por Km²), apresentar-se-ia como quase extremamente improvável algum dos 85% dos atendidos não terem ciência de algum caso, mesmo que remoto, em seu grupo de amigos, em sua comunidade ou mesmo conhecido alguém que se configura dentro do quadro apresentado pela questão.

Uma hipótese para esta ocorrência pode ser relativa à prática do silêncio ou, omissão de informações, existente dentro das comunidades e regiões onde o crime organizado atua e onde é normal as pessoas evitarem oferecer informações sobre as ocorrências alegando desconhecimento, temendo ser envolvidas ou receber represálias. Outra probabilidade é a de que o entrevistado tenha apresentado o temor de maiores questionamentos sobre os casos vivenciados ou conhecidos e que de alguma forma ele fosse comprometido ou precisasse se comprometer por isto, não há como saber ao certo, talvez a pergunta tenha sido mal formulada, tenha sido interpretada como invasiva ou mal compreendida, de qualquer maneira a resposta subsequente apresentou a crença de 92% dos atendidos na utilização do diálogo em sua comunidade como fator de prevenção a agressões e homicídios que ocorreram nela.

Da mesma maneira em que existe a possível omissão na resposta apresentada acima podemos apontar uma outra característica percebida na pergunta onde foi questionado sobre a continuidade e manutenção do relacionamento das partes (gráfico 15) após a reunião e que foi obtido o seguinte resultado: 19% relataram que acreditam que o relacionamento continuaria sendo ótimo, 36% relataram que continuaria sendo bom, 38% continuaria sendo regular, procurando evitar maiores contatos e 7% respondeu que seria péssimo ou sem condição de continuidade.

Em geral podemos entender que uma proporção de 38% de atendidos que evitariam a continuidade de contato torna-se um índice um tanto preocupante e a possível justificativa para isto não necessariamente esta no fato de não desejarem a continuidade do relacionamento, já que nos dados coletados todos afirmam a necessidade de diálogo, e sim a provável falta de habilidades sociais para tal.

4.2.4 - Sobre valores e princípios

Esta parte do questionário compreende na ultima questão apresentada ao atendido, o objetivo aqui foi efetuar um levantamento sobre quais itens o mesmo entende ser mais necessário ele procurar desenvolver, tanto por observação ao meio em que vive ou por própria identificação da necessidade deste item em sua conduta social.

A pergunta possuía diversos itens e cada entrevistado era livre para escolher quantos itens ele entendesse ser necessário, podendo ser desde nenhum deles, ou até mesmo, todos os indicados, a tabulação obteve o seguinte resultado.

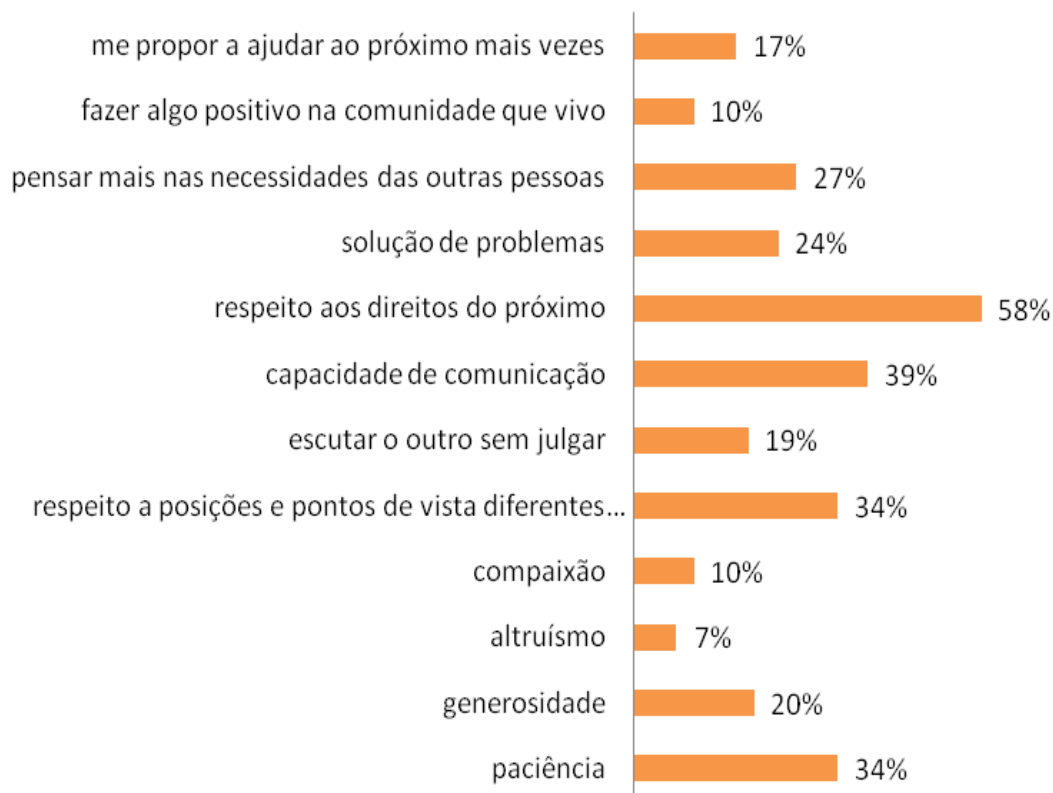


Gráfico 19 – Percepção da necessidade de princípios a serem desenvolvidos pelo atendido

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Nas respostas nenhum dos participantes deixaram de responder e nenhum assinalou todos os itens apresentados como resposta, a proporção apresentada abaixo, na tabela 5, é mensurada sobre o montante de entrevistados (41 pessoas) para cada item, e dentre eles, as opções que se apresentam com maior expressão em ordem de importância entre os entrevistados ficou tabulada em :

Tabela 5 – Identificação de atributos com maior necessidade de desenvolvimento pelos atendidos por maior incidência

Relação de Atributos por maior índice de escolha entre os entrevistados	%
respeito aos direitos do próximo	56%
capacidade de comunicação	37%
respeito a posições e pontos de vista diferentes do seu	32%
Paciência	32%
pensar mais nas necessidades das outras pessoas	27%
solução de problemas	22%
generosidade	20%
escutar o outro sem julgar	17%
me propor a ajudar ao próximo mais vezes	15%
compaixão	10%
fazer algo positivo na comunidade que vivo	10%
Altruísmo	7%

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Desta forma os itens que apresentaram maior incidência de escolha seguem nesta ordem:

- 1º - Respeito aos direitos do próximo, 56%
- 2º - Capacidade de comunicação, 37%
- 3º - Respeito a posições e pontos de vista diferentes do seu, 32%

Considerando que 73% dos atendidos possuem escolaridade entre o nível alfabetizado e fundamental podemos concluir que foram escolhidos alguns dos itens de convivência mais básicos e essenciais para a vida em sociedade, considerando-se o senso comum, porém destaca-se como segundo item com maior incidência de escolha (37%) que foi a necessidade de aprimorar a capacidade de comunicação sendo que de 7 pessoas que assinalaram apenas uma resposta, 6 pessoas (12%), escolheram apenas esta opção dentro da lista de 12 itens.

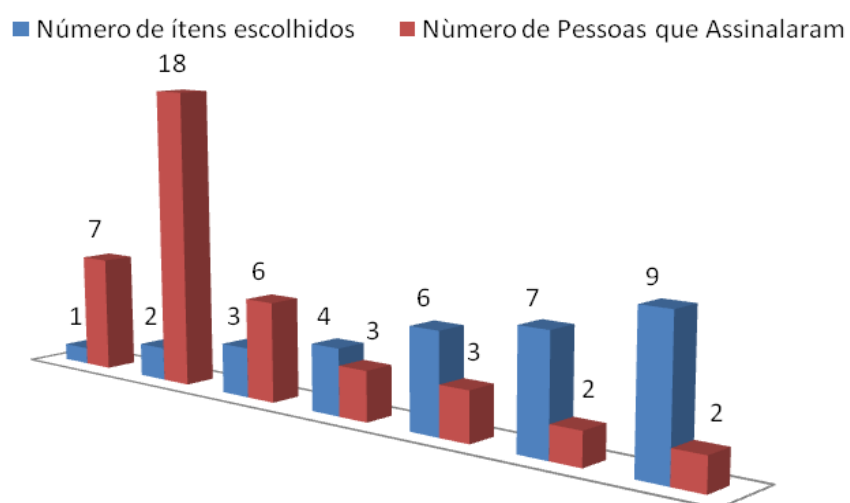


Gráfico 20 – Relação de itens escolhidos por pessoa entrevistada

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Os três itens menos escolhidos por todos entrevistados foram:

12º - Altruísmo,

11º - Fazer algo positivo na comunidade em que vivo

10º - Compaixão

Quanto ao décimo segundo lugar acredito que a palavra escolhida não tenha sido a de melhor compreensão, talvez a palavra caridade ou abnegação teriam obtido melhores colocações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de que o comportamento individual e social do ser humano pode moldar e ser moldado conforme suas relações, sendo possível até mesmo gerar novas atitudes, reações e comportamentos, torna-se bastante pertinente e destaca uma certa urgência em sua observação pois assim como boas práticas de relacionamento podem ser construídas, o inverso torna-se, e é, igualmente verdadeiro.

Dentro desta realidade percebemos que existem diversas condições que atuam como agravante das questões de violência e criminalidade encontradas em nosso meio social, tais como:

- o grande déficit de desenvolvimento educacional da sociedade brasileira,
- fatores culturais enraizados que incentivam milenarmente a “cultura da guerra” ou do confronto,
- a construção de uma sociedade fundada em conceitos de consumo onde se é valorizado a posse, o ter em detrimento do ser,
- o uso de mecanismos de força e imposição social para sobrevivência, e
- a existência de poucos espaços e movimentos construídos com o objetivo de oferecer a experiência da escuta, da empatia, colaboração e trabalho solidário, tanto em meio a equipamentos públicos, empresas privadas e principalmente nos meios de comunicação.

Sendo assim, considerando os aspectos abordados pela pesquisa e os dados coletados podemos concluir que entre todos os entrevistados existe a predominância de um sentimento consciente da necessidade da comunicação, do diálogo, da compreensão e do respeito ao outro, fatores que auxiliam na Construção da Cultura de Paz, mas que, mesmo sendo conscientes deste fatos, as situações de conflitos que não conseguiram ser resolvidos por meio do diálogo, continuam chegando dia a dia ao setor de Mediação de conflitos.

Acredito que análise dos dados deva recair com maior atenção aos fatores relativos á deficiência na comunicação e relacionamento entre as pessoas de uma comunidade, já que as situações não resolvidas acarretam seqüelas e estas influenciam diretamente a rotina dos munícipes ao mesmo tempo em que não existem programas e espaços direcionados especificamente neste sentido.

Desta maneira podemos concluir que, na inexistência destes espaços, a Mediação de Conflitos, dentro de suas delimitações próprias, demonstrou ser uma ferramenta coadjuvante no sentido de Política Pública de apoio para a Construção de uma Cultura de Paz, demonstrando ser um espaço para discussão e conciliação de idéias e possuindo condições de semear, junto aos seus atendidos, aspectos reflexivos no tocante a conduta, comportamento e ação em meio à comunidade na qual o atendido se encontra.

Na propositura dos objetivos da pesquisa, pode-se observar que a Mediação parece oferecer, por meio do serviço prestado, um espaço de atitude reflexiva e a condição que o atendido precisa, tanto para apresentar seu ponto de vista, como para ser ouvido sem interrupções pela outra parte, e conforme os resultados apresentados no gráfico 9, 76% dos entrevistados afirmam que mudaram seu ponto de vista sobre a questão abordada na reunião.

Sendo assim, como instrumento de diálogo e criação de um ambiente de troca e construção de consenso, podemos afirmar que a M.C. cumpre um dos propósitos iniciais de sua constituição como apoio a uma Política de Paz, pois propicia o diálogo, aproximação e integração em diferentes níveis por parte dos atendidos.

Sobre a capacidade de solução de conflitos de maneira autônoma a pesquisa apresentou que apenas 26% se enxergavam em condições para tentativa de solucionar o conflito em situações parecidas a que motivou a reunião, demonstrando que no sentido de fortalecimento e formação de comportamento assertativo por meio do diálogo, a experiência ainda não oferece em si, instrumental ou segurança ao atendido para o exercício autônomo do diálogo na solução de conflitos.

Apesar disto, considerando-se o processo de aprendizado por observação e pela vivência da escuta e diálogo e as limitações decorrentes do nível de escolaridade apresentada pelos entrevistados, acredito na possibilidade de que o índice de segurança na tentativa de solução autônoma de conflitos possa ser aumentado após o entrevistado passar por outras reuniões de M.C., o que é uma possibilidade remota, mas provável, já que 57% dos entrevistados afirmaram que, em uma situação parecida, procurariam novamente o serviço de M.C. para auxílio na

solução do problema e que a participação nas reuniões de M.C tem apresentado estatisticamente um espaço favorável para mudança de opiniões e pontos de vista.

Por fim, como resultado desta pesquisa, podemos considerar que o trabalho a que se propõe a M.C. em meio as deficiências de nosso meio social, favorece o desenvolvimento de uma consciência individual em relação aos direitos do outro, a introspecção de valores essenciais á boa convivência humana, o fortalecimento de comportamentos e práticas democráticas, e que sua atuação tem demonstrado um nível de eficiência significativo quando somado junto as demais iniciativas e propostas que compõem os conceitos da Cultura de Paz.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA BRASIL, disponível em <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-11-08/campanha-quer-reduzir-elevado-numero-de-homicidios-por-motivos-banais-no-brasil>> 08/11/2012 - 13h51, acesso em: 10 de junho de 2012

BILBAO, Roberto Dominguez e DAUDER, Silvia García. 2005, **Conflicto constructivo e integración en la obra de Mary Parker Follet**. Athenea Digital- num 7 - disponível em <<http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewArticle/34185/0>> acesso em: 15 de setembro de 2013.

CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA – CIOPS. **Levantamento estatístico comparativo das ocorrências registradas nos anos de 2001 a 2006**. Documento disponível nos arquivos da instituição.

DAHLBERG, Linda L. e KRUG, Etienne G. - **Violência: um problema global de saúde pública**) - Ciênc. saúde coletiva, vol.11, supl., Rio de Janeiro, Jan. 2006.

DAS GRAÇAS RUA, Maria. **Políticas Públicas** – Florianópolis. Departamento de Ciências da Administração. UFSC. Brasília: CAPES :UAB, 2009.

_____. **Análise de Políticas Públicas: conceitos básicos**. Manuscrito, elaborado para el Programa de Apoyo a la Gerencia Social en Brasil. Banco Interamericano de Desarrollo: INDES, 1997. disponível em: <http://projetos.dieese.org.br/projetos/SUPROF/Analisepoliticaspublicas.PDF> acesso em: 02 de abril de 2014.

DISKIN, Lia. **Vamos Ubuntar? Um convite para a Cultura de Paz**, Brasília, UNESCO: Fundação Vale, 2008

_____. **Cultura de Paz: Redes de Convivência**. São Paulo: SENAC, 2009

FORTIN, Marie Fabienne. **O Processo de Investigação – Da Concepção à Realização**. Loures: Lusociência, 1999.

FREIRE, Moema Dutra. **Paradigmas de Segurança no Brasil: da Ditadura aos nossos dias**. Revista Aurora Ano III número 6 - dezembro de 2009

GUIMARÃES, Marcelo Rezende. **Por uma cultura de paz**. Disponível em: <<http://www.educapaz.org.br/texto3.htm>>. Acesso em: 25 jan. 2004

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Social: O poder das relações humanas**. São Paulo. Ed. Campus, 2007.

HARRISON, W. **Política (policy)**. In: SILVA, Benedito (ed.). Dicionário de Ciências Sociais. Rio de Janeiro: Editora da FGV, 1987.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Diadema, Infográficos: Dados gerais do município**. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?lang=&codmun=351380>> Acesso em: 15 de setembro de 2013.

LEVISKI, David Léo (org.) **Adolescência e violência: consequências da realidade brasileira**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7ª.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MILANI, Feizi Masrour. (Org.); JESUS, R.C.D.J. (Org.). **Cultura de Paz: Estratégias, Mapas e Bússolas**. Salvador: INPAZ, 2003.

_____. **Cidadania: construir a paz ou aceitar a violência** In: Cidadania mundial: a base da paz. FREITAS, M. (org.). Planeta Paz. Mogi Mirim, São Paulo. 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. 2002. **A violência como desafio à saúde pública**. Cad. Saúde Pública,

_____. 2003. **Violência sob o Olha da Saúde: a infrapolítica da contemporaneidade brasileira**. Editora Fiocruz.

_____. 1994. **A violência social sob a perspectiva da Saúde Pública**. In: **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, 10 (supl. 1): 07-18, 1994.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório Mundial sobre Violência e Saúde**. OMS. Genebra: 2002

POLIT, Denise F, BECK, Cheryl Tatano, HUNGLER, Bernadette P. **Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem: Métodos, avaliação e utilização**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2004.

PRONASCI. **Projeto Juventude e Prevenção da Violência**. Cultura de Paz. Novas Abordagens sobre prevenção da violência entre jovens. Ministério da Justiça, 2006

SALES, Lilia Maria de Moraes. **Justiça e Mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SANTOS, Agnaldo. **Construção das Políticas Públicas – processos, atores e papéis**. Instituto Pólis Tipo: Artigo - 2009 - disponível em: <<http://www.polis.org.br/uploads/1244/1244.pdf>> acesso em: 02 de abril de 2014.

SENASP. **Guia Para a Prevenção do Crime e da Violência** - Ministério da Justiça, Secretaria Nacional de Segurança Pública: Brasília – 2005

SENASP - Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Curso Nacional de Promotor de Polícia Comunitária**. 3ª ed. Brasília: SENASP, 2008.

SOUZA, Robson Sávio Reis. **Religião e criminalidade: da cultura da morte à cultura da paz e do perdão**. Revista Horizonte, Belo Horizonte, v.3, n.6 p. 97-120, 1º sem. 2005

TORRADA PEREIRA, Daniela. **Mediação: um novo olhar para o tratamento de conflitos no Brasil**. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIV, n. 95, dez 2011. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10864&revista_caderno=21>. Acesso em maio 2013.

UNESCO. **Declaração de Princípios sobre a Tolerância**. 1997. Acesso em 13/06/2013, disponível em <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001315/131524porb.pdf>

_____. **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: São Paulo: Associação Palas Athena, 2010.

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Normas para elaboração de trabalhos acadêmicos.** Curitiba : Editora UTFPR, 2008

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** São Paulo: Ed. Método, 2008

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e Prática da Mediação.** Paraná: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998

WARAT, Luiz Alberto. **Mediación el derecho fuera de las normas: para una teoría no normativa del Conflicto.** Londrina: Scientia Iuris, 2000

YARN, Douglas E. **Dictionary of Conflict Resolution.** São Francisco: Ed. Jossey-Bass Inc., 1999. p. 272

ZALUAR, A. **A globalização do crime e os limites da explicação local.** In: VELHO, G. e ALVITO, M. Cidadania e violência. Rio de Janeiro, Editora UFRJ/FGV, 1996.

7. ANEXOS

ANEXO I – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Sobre a pessoa	<p>Qual sua Idade : _____ anos</p> <p>Gênero: () Feminino () Masculino</p> <p>Escolaridade: _____ Bairro onde reside: _____</p> <p>Como conheceu o Serviço de Mediação de Conflitos?</p> <p>() amigos () Encaminhamento pela Delegacia ou Fórum</p> <p>() Casa Beth Lobo () CRAS</p> <p>() outros: _____</p> <p>Qual a sua primeira reação ao receber a carta convite para reunião?</p> <p>() gostei () não gostei</p>
-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Da Mediação de Conflitos	<p>O resultado de sua reunião foi:</p> <p>() acordo</p> <p>() impasse</p> <p>() você foi encaminhado a outro serviço</p> <p>() o outro convidado não compareceu na reunião</p> <p>Independente do resultado da reunião você pode afirmar que:</p> <p>() Gostou do Atendimento</p> <p>() Não gostou do Atendimento</p> <p>Você considera que seu ponto de vista sobre o problema apresentado na reunião mudou de alguma forma?</p> <p>() sim () não</p> <p>Como você avalia o serviço de Mediação de Conflitos?</p> <p>() ótimo () bom () regular () péssimo</p> <p>Você recomendaria este serviço à outra pessoa que você acredita que esteja precisando?</p> <p>() sim () não</p>
---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Sobre o Diálogo/Escuta</p>	<p>Na sua opinião, construir um entendimento comum(acordo) entre duas ou mais pessoas por meio de um diálogo franco :</p> <p>() é possível () não é possível</p> <p>O que você acha sobre escutar o que outra pessoa tem a falar, mesmo que você não concorde:</p> <p>() ótimo () bom () regular () péssimo</p> <p>Você acredita que conseguiu entender a situação apresentada pelo outro participante?</p> <p>() sim () não</p> <p>Você acredita que conseguiu expressar sua opinião e expor seus problemas de maneira clara?</p> <p>() sim () não</p> <p>Você acredita que o outro participante conseguiu entender aquilo que você expôs na reunião</p> <p>() sim () não</p> <p>Depois da reunião que participou hoje você acredita que:</p> <p>() conversar sobre o problema ajuda a resolvê-lo () não adianta conversar pois não tem solução () conversar sobre o problema sempre é bom, mesmo que não se encontre a solução imediata</p> <p>Você acredita que é possível criar mais momentos em seu dia a dia para expor seus sentimentos e ouvir o próximo?</p> <p>() sim () não</p> <p>No surgimento de outra situação qualquer ou parecida com esta que você passou em sua vida você:</p> <p>() tentaria construir um diálogo com a outra parte tentando chegar em um ponto comum? () procuraria um serviço de mediação de conflitos nos moldes deste que você participou? () não tentaria conversar porque as pessoas geralmente não te entendem () espera nunca mais ter que passar por esta situação () nenhuma das anteriores</p>
--------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Da Comunidade onde o atendido mora</p>	<p>Há quantos anos é morador de Diadema : _____</p> <p>Durante este período você conhece ou ficou sabendo sobre algum caso de conflito entre pessoas de sua comunidade que tenha resultado em agressão ou morte?</p> <p>() sim () não</p> <p>Quantos: _____</p> <p>Você acredita que algumas destas ocorrências poderiam ter um desfecho diferente se existisse uma maior disposição para o diálogo?</p> <p>() sim () não</p>
--------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Valores e princípios</p>	<p>Indique abaixo quais destes itens você acredita que pode desenvolver melhor: (assinale quantas quiser)</p> <p>() paciência</p> <p>() generosidade</p> <p>() altruísmo</p> <p>() compaixão</p> <p>() respeito a posições e pontos de vista diferentes do seu</p> <p>() escutar o outro sem julgar</p> <p>() capacidade de comunicação</p> <p>() respeito aos direitos do próximo</p> <p>() solução de problemas</p> <p>() pensar mais nas necessidades das outras pessoas</p> <p>() fazer algo positivo na comunidade que vivo</p> <p>() me propor a ajudar ao próximo mais vezes</p>
------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------