

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, NEGÓCIOS E SAÚDE DE SERGIPE -
FANESE
CURSO DE DIREITO**

FLAVIA MORGANA DE JESUS

**PROJETO ACORDE: IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS
DELEGACIAS DE POLÍCIA CIVIL EM SERGIPE**

**ARACAJU
2025**

J58p

JESUS, Flavia Morgana de

Projeto acorde : implementação da mediação de conflitos nas delegacias de polícia civil em sergipe / Flavia Morgana de Jesus. - Aracaju, 2025.
26f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) Faculdade de Administração, Negócios e Saúde de Sergipe. Coordenação de Direito.

Orientador(a): Prof. Me. Emerson Charles Pracz

1. Direito 2. Polícia civil 3. Comunicação não violenta 4. Projeto acorde I. Título

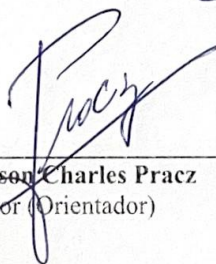
CDU 34 (045)

FLAVIA MORGANA DE JESUS

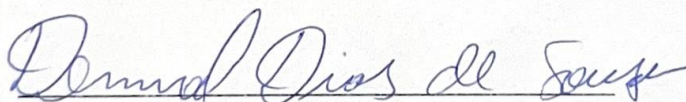
**PROJETO ACORDE: IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS
DELEGACIAS DE POLÍCIA CIVIL EM SERGIPE.**

Artigo Científico apresentado à Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE,
como requisito parcial e elemento obrigatório para a obtenção do grau bacharel em Direito no
período de 2025.2.

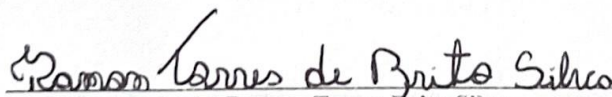
Aprovado (a) com média: 10,0



Prof. Me. Emerson Charles Pracz
1º Examinador (Orientador)



Prof. Me. Denival Dias de Souza
2º Examinador



Prof. Me. Ramon Torres Brito Silva
3º Examinador

Aracaju, 06 de dezembro de 2025

PROJETO ACORDE: IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS DELEGACIAS DE POLÍCIA CIVIL EM SERGIPE ¹

Flavia Morgana de Jesus

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo analisar a implementação da mediação de conflitos no âmbito das Delegacias de Polícia Civil em Sergipe, com foco no **Projeto Acorde**. O problema investigado consiste em compreender de que forma a mediação policial pode melhorar o atendimento e a resolução de conflitos de menor potencial ofensivo por meio do diálogo e da comunicação não violenta. A pesquisa adota abordagem qualitativa, descritiva e exploratória, fundamentada em revisão bibliográfica, análise documental e observação empírica indireta realizada na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju. O estudo apresenta os fundamentos teóricos da mediação, diferencia mediação, conciliação e arbitragem, e discute o papel do mediador como agente transformador, pautado na empatia e na escuta ativa. Especificamente, busca-se avaliar a efetividade do Projeto Acorde e os resultados obtidos nas unidades em que foi implantado. Os resultados evidenciam a eficácia da mediação no contexto policial: em 2024, todas as 138 mediações realizadas resultaram em acordo homologado; em 2025 (até setembro), 95% das mediações alcançaram êxito. Observou-se também redução de boletins e termos circunstanciados, além do fortalecimento do atendimento humanizado e da confiança comunitária. Apesar dos avanços, permanecem desafios como a necessidade de formação continuada dos mediadores e a consolidação da mediação como política pública permanente. Conclui-se que o Projeto Acorde redefine o papel da polícia, aproximando-a da sociedade e consolidando uma cultura de paz e justiça restaurativa.

Palavras-chave: Mediação de conflitos. Polícia Civil. Projeto Acorde. Justiça Restaurativa. Comunicação não violenta.

¹ Artigo apresentado à banca examinadora do curso de Direito da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, em junho de 2024, como critério parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Direito. Orientador: Prof. Me. Emerson Charles Praciz.

1 INTRODUÇÃO

A resolução pacífica de conflitos tem se tornado uma das maiores demandas sociais contemporâneas, sobretudo diante do aumento de litígios e da sobrecarga do sistema judiciário brasileiro. Nesse contexto, a mediação de conflitos surge como uma importante ferramenta de promoção da cultura de paz, pautada no diálogo, na escuta ativa e na comunicação não violenta (CNV). Por meio desses princípios, as partes envolvidas são incentivadas a construir conjuntamente soluções justas e equilibradas para suas divergências, preservando as relações interpessoais e evitando o agravamento de situações conflituosas.

Em Sergipe, o Projeto Acorde representa uma iniciativa inovadora voltada à implementação da mediação de conflitos nas delegacias de Polícia Civil, nos casos de menor potencial ofensivo. A proposta busca promover um ambiente mais humanizado dentro das unidades policiais, favorecendo o entendimento mútuo e a restauração das relações sociais antes que o conflito avance para instâncias judiciais ou gere consequências mais sérias. Atualmente, o projeto encontra-se em fase de ampliação, estando presente na capital, na 3ª, 4ª, 5ª, 8ª, 9ª, 11ª Delegacias Metropolitanas, e na Delegacia Especial de Delitos de Trânsito, e também conta com núcleos no interior, nos municípios de Estancia, Itabaiana, Lagarto, Nossa Senhora da Glória e Propriá, o que evidencia tanto o seu potencial de expansão, quanto a necessidade de analisar seus resultados e desafios para consolidar a prática em todo o território sergipano.

A escolha deste tema justifica-se pela relevância social e institucional da mediação de conflitos observada através da experiência prática adquirida durante dois anos de estágio na 3ª Delegacia de Polícia Civil de Aracaju/SE. Uma vivência que possibilitou observar de forma direta a importância, tanto no aspecto acadêmico, quanto no contexto social, ao evidenciar como o diálogo e o reconhecimento das necessidades de ambas as partes podem evitar punições desnecessárias e promover a verdadeira pacificação social. Verificou-se que, muitas vezes, os conflitos não decorrem da gravidade dos fatos, em alguns casos por vezes fogem de questões tipicamente penais, mas da falta de comunicação e do distanciamento emocional entre os envolvidos.

Diante disso, este trabalho tem como problema de pesquisa a seguinte questão:
De que forma a mediação de conflitos pode contribuir na melhoria do atendimento e na resolução de conflitos no âmbito das delegacias de Polícia Civil em Sergipe?

O objetivo geral deste estudo é analisar a implementação da mediação de conflitos nos casos de menor potencial ofensivo nas Delegacias de Polícia Civil de Sergipe, por meio do Projeto Acorde. E de maneira específica, busca-se compreender as estratégias utilizadas para a efetivação da mediação no contexto policial, avaliar sua eficácia na redução das demandas encaminhadas ao Judiciário, investigar como essa prática contribui para a resolução dos conflitos e analisar de que forma ela fortalece a relação entre a Polícia Civil e a comunidade.

A metodologia deste trabalho baseia-se em uma pesquisa teórica e qualitativa, de caráter descritivo e exploratório, desenvolvida por meio de análise bibliográfica e documental. Foram utilizados livros, artigos acadêmicos, legislações e resoluções que tratam da mediação de conflitos, especialmente no âmbito policial.

Além disso, o estudo inclui observação empírica indireta, realizada na 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju, onde a autora pôde presenciar a aplicação prática do Projeto Acorde e compreender de forma concreta a importância da mediação como instrumento de pacificação social.

A abordagem adotada permite compreender o tema sob uma perspectiva interdisciplinar, associando os fundamentos jurídicos da mediação às práticas observadas na realidade policial sergipana.

2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Os princípios que regem a mediação são fundamentais para assegurar sua efetividade e legitimidade. A Lei nº 13.140/2015, em seu artigo 2º, elenca princípios como a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a confidencialidade, a boa-fé e a busca do consenso. Estes fundamentos tem como garantia gerar um ambiente seguro e colaborativo, onde é possível reconstruir a confiança e a comunicação. Para Boaventura de Sousa Santos (2007), a mediação representa uma “revolução democrática da justiça”, na medida em que se amplia o acesso dos cidadãos à resolução de conflitos e promove uma justiça mais próxima da realidade social.

“a mediação é uma forma de diálogo estruturado em que as partes, com auxílio de um terceiro imparcial, buscam compreender os interesses e necessidades recíprocos, alcançando soluções legitimadas por elas mesmas” Spengler (2019, p. 45).

O princípio da autonomia da vontade, assegura às partes o poder de decidir sobre a continuidade ou encerramento do processo de mediação, sem imposições externas. Nesse

sentido, Moore (2011) enfatiza que a mediação somente se desenvolve de forma legítima quando as partes mantêm a liberdade de participar, negociar e construir seus próprios acordos, preservando sua autodeterminação ao longo de todo o processo.

Esses princípios refletem uma mudança paradigmática: a substituição do paradigma do confronto pelo paradigma do diálogo. Em vez de ter vencedores a mediação busca resultados colaborativos e restaurativos, permitindo a preservação das relações sociais e institucionais.

No Brasil, a cultura jurídica historicamente centralizada no litígio judicial contribuiu para o acúmulo de processos e para o distanciamento entre o cidadão e a justiça. Nesse cenário, a expansão da mediação e da conciliação representa uma mudança significativa, conforme ressalta Boaventura de Sousa Santos (2007, p. 45), ao afirmar que “a democratização da justiça depende da criação de espaços de resolução que devolvam às pessoas o poder de dialogar e decidir sobre suas próprias vidas”.

Portanto, é importante compreender as diferenças entre esses métodos para reconhecer o valor da mediação, especialmente no ambiente policial, onde o diálogo direto e o restabelecimento de vínculos sociais são fundamentais. A mediação, por sua natureza relacional e preventiva, mostra-se o instrumento mais adequado para lidar com conflitos cotidianos, promovendo não apenas acordos pontuais, mas também reconciliação, escuta e reconstrução da confiança social.

2.1 O papel do mediador e sua importância na construção do diálogo

A Lei nº 13.140/2015, sancionada com o objetivo de desafogar o Judiciário, busca promover a resolução de conflitos de menor potencial ofensivo por meio da mediação. O artigo 1º, parágrafo único, da Lei define a mediação como “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial, sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015).

Esse terceiro imparcial, ou mediador, tem a função de facilitar o diálogo entre as partes, buscando alcançar soluções mutuamente satisfatórias, promovendo a escuta ativa e favorecendo o entendimento mútuo, explorando uma postura ética, empática e não julgadora, contribuindo na prevenção de novos conflitos e na restauração das relações interpessoais. Silva (2004) enfatiza que a mediação não segue um formalismo rígido e é particularmente eficaz quando o objetivo é restaurar relações prolongadas, em vez de simplesmente classificar as partes como vencedoras ou perdedoras. A Lei nº 13.140/2015 também exige que o autor, ao ingressar com a petição inicial, informe se deseja submeter o conflito à mediação ou conciliação, e caso essa

informação esteja ausente, o juiz determinará que o autor emende a petição no prazo de 15 dias, conforme os artigos 319 e 321 do Novo Código de Processo Civil (BRASIL, 2015). Além disso, o §5º do artigo 334 do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) estabelece que o réu deve manifestar seu desinteresse em participar da audiência de mediação por meio de petição escrita, no mínimo 10 dias antes da data da audiência.

2.2 Diferenças entre mediação, conciliação e arbitragem

A mediação, a conciliação e a arbitragem compõem o conjunto dos chamados métodos adequados de resolução de conflitos (MARCs), instrumentos que buscam reduzir a excessiva judicialização e oferecer formas mais céleres, colaborativas e acessíveis de solucionar controvérsias. Embora compartilhem o objetivo de promover a pacificação social fora do âmbito judicial, esses métodos apresentam distinções relevantes quanto à natureza, finalidade e forma de condução do processo.

Nesse sentido, Moore (2011) destaca que a mediação tem como propósito aprimorar o diálogo entre as partes, possibilitando que compreendam seus interesses e necessidades, o que contribui para mudanças significativas na qualidade das relações.

A conciliação, por sua vez, tem caráter mais diretivo e pragmático. O conciliador pode sugerir soluções, formular propostas e intervir de modo mais ativo, especialmente quando o vínculo entre as partes é pontual, como ocorre em relações de consumo ou pequenas disputas cíveis. Para Sander (1978), a principal diferença entre mediação e conciliação está no foco: enquanto a conciliação busca resolver o conflito em si, a mediação busca transformar a relação entre os sujeitos, abordando o conflito como oportunidade de aprendizado e mudança de postura com impactos futuros. Essa diferença é de extrema relevância para compreender que a mediação não busca apenas resolver o conflito imediato, mas transformar a forma como os indivíduos se relacionam diante das divergências e inspirá-los a perceber que a pacificação é um caminho possível.

A arbitragem representa um método distinto, com natureza decisória. Nela, o árbitro exerce papel semelhante ao de um juiz, analisando as provas e proferindo uma decisão com força vinculante para as partes. É, portanto, um procedimento mais formal, podendo ser aplicável sobretudo nas relações contratuais e empresariais. Embora também ocorra fora do Judiciário, a arbitragem mantém estrutura mais hierárquica, substituindo a decisão estatal por uma decisão privada, conforme destaca Carmona (2009, p. 53), ao afirmar que “na arbitragem, o árbitro exerce função jurisdicional, proferindo decisão com força de sentença judicial”.

Essas distinções refletem não apenas diferentes níveis de participação das partes, mas também diferentes visões sobre o conflito. De forma mais direta na mediação, o conflito é compreendido como fenômeno humano e comunicacional, que pode ser reconstruído e ressignificado a partir do diálogo. Na conciliação, ele é tratado como um problema a ser solucionado; já na arbitragem, como uma controvérsia a ser julgada. Essa diferenciação é bem sintetizada por Spengler (2016, p. 41), ao afirmar que “na mediação, busca-se a reconstrução do diálogo; na conciliação, a solução rápida do litígio; e na arbitragem, a decisão técnica do conflito”.

Desta forma, é importante compreender as diferenças entre esses métodos para reconhecer o valor da mediação, especialmente no ambiente policial, onde o diálogo direto e o restabelecimento de vínculos sociais são fundamentais. A mediação, por sua natureza relacional e preventiva, mostra-se o instrumento mais adequado para lidar com conflitos cotidianos, promovendo não apenas acordos pontuais, mas também reconciliação, escuta e reconstrução da confiança social.

2.3 Comunicação não violenta e empatia na prática mediadora

A Comunicação Não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall B. Rosenberg em sua obra *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais* (ROSENBERG, 2006), é um método de comunicação empática e consciente que busca promover o entendimento mútuo entre as pessoas e prevenir a escalada de conflitos. Essa abordagem se tornou um instrumento complementar essencial à mediação, pois oferece ferramentas práticas para a escuta ativa e o reconhecimento das necessidades humanas envolvidas nas disputas.

Segundo Rosenberg (2006, p. 13), “a comunicação não violenta é a linguagem da vida; ela nos ensina a ouvir com empatia e a falar de forma que inspire compaixão e cooperação”. Esse conceito se alinha aos princípios fundamentais da mediação, que valorizam o diálogo, o respeito e a autonomia das partes na construção de soluções.

A CNV propõe quatro etapas básicas: observar sem julgar, expressar sentimentos, identificar necessidades e formular pedidos claros. Essa estrutura estimula a comunicação autêntica e responsável, reduzindo a postura defensiva e a tendência de atribuir culpa ao outro, em alguns casos de caráter vingativo. Na prática da mediação, essas etapas ajudam a restabelecer a confiança e a criar um ambiente emocional seguro para resolver os conflitos,

conforme os princípios propostos por Marshall Rosenberg em sua obra seminal. Como afirma o autor, “quando nos expressamos de maneira honesta e escutamos com empatia, aumentamos as chances de resolver conflitos sem recorrer a ataques, críticas ou culpas” (ROSENBERG, 2006, p. 27), evidenciando que a CNV constitui ferramenta essencial para a construção de acordos e para a redução das tensões emocionais presentes nos conflitos interpessoais.

Para Spengler (2020, p. 117), “a comunicação não violenta complementa a mediação ao possibilitar que o mediador compreenda não apenas os fatos, mas também os significados emocionais subjacentes ao conflito”. Assim, o mediador pode atuar como facilitador do diálogo consciente, promovendo um espaço de escuta mútua e de reconhecimento das diferenças.

No contexto da mediação policial, a aplicação dos princípios da CNV é particularmente relevante. Em situações de tensão e vulnerabilidade social, como as vivenciadas nas delegacias, a forma de se comunicar pode definir o rumo do conflito, podendo agravá-lo ou transformá-lo pacificamente. A adoção de práticas comunicativas baseadas na empatia e na escuta ativa contribui para o restabelecimento do diálogo e para a reconstrução de vínculos comunitários, como destaca Rosenberg (2006), ao afirmar que a CNV possibilita interações mais humanas e conscientes ao orientar as partes a expressarem necessidades e sentimentos de maneira clara e respeitosa.

Em síntese, a Comunicação Não Violenta reforça a dimensão humana da mediação, tornando-a não apenas um instrumento jurídico, mas também um processo de educação emocional e cidadania. O mediador que utiliza a CNV amplia sua capacidade de compreender o outro e de construir soluções sustentáveis, fortalecendo os ideais de paz e justiça restaurativa.

3 A MEDIAÇÃO NO CONTEXTO POLICIAL

A polícia tem historicamente funcionado como porta de entrada para cidadãos em situação de conflito, especialmente entre grupos mais vulneráveis. Conforme Goldstein (2003), grande parte das demandas dirigidas à polícia envolve problemas cotidianos que exigem diálogo e gestão de tensões, e não necessariamente a repressão penal.

De acordo com Moraes (2019, p. 103), “a mediação, quando aplicada na esfera policial, aproxima o Estado do cidadão e reafirma a legitimidade da autoridade pública por meio do diálogo e do respeito às diferenças”. Essa aproximação fortalece a imagem da polícia como uma instituição que exerce não só a repressão, mas também funções de cidadania. Os núcleos de

mediação nas delegacias, que atuam em crimes de menor potencial ofensivo, visam prevenir problemas mais graves.

A polícia, por ser o primeiro ponto de contato para muitos conflitos, tem sido cada vez mais utilizada para lidar com crimes de baixo impacto e até mesmo com questões fora de seu escopo tradicional, adotando práticas de mediação informal. Poncioni (2007, p. 367) define a polícia como uma “instância alternativa de resolução de conflitos”, mesmo que seus agentes não possuam treinamento especializado para isso. A Polícia Civil, como explica Rosa (2005), é uma instituição consolidada no Brasil, presente em todos os estados, sendo responsável por realizar as atribuições da polícia judiciária.

Barbosa (2020) destaca que a criação de espaços de mediação dentro do ambiente policial pode cumprir vários objetivos de um modelo de justiça restaurativa, incluindo: Diversificar as formas de administração oficial de conflitos; Antecipar a resolução dos conflitos, evitando sua perpetuação; Resgatar o protagonismo das partes envolvidas; Valorizar as diferentes dimensões do conflito, desde o contexto cultural até o situacional; Promover decisões mais justas e equilibradas, levando em conta direitos, interesses e sentimentos das partes.

Outro benefício desse modelo é a facilidade de monitoramento e fiscalização dos acordos feitos. Paula (2014, p. 47) afirma que “a proximidade e a mobilidade da polícia permitem acompanhar a efetividade dos acordos, tornando possível verificar se as partes estão cumprindo o que foi pactuado”.

A Polícia Comunitária, conforme o Ministério da Justiça e da Segurança Pública (2024), é um modelo recente que visa proporcionar serviços que atendam diretamente às necessidades da sociedade, com foco em áreas vulneráveis. Esse modelo aproxima a polícia da comunidade, permitindo uma análise crítica das necessidades locais e possibilitando uma atuação mais direcionada para a solução de problemas criminais e sociais.

Embora os agentes de segurança pública tenham o poder de polícia, conforme o artigo 78 do Código Tributário Nacional (CTN), esse poder se refere à regulação de atos administrativos em razão de interesses públicos como segurança e ordem. Embora pertença a uma instituição tradicionalmente repressiva, o policial mediador deve adotar postura neutra e não coercitiva, atuando como facilitador do diálogo, conforme destaca Moore (2011).

A mediação policial segue várias etapas, incluindo o primeiro contato com as partes, a recepção delas, o posicionamento na mesa de mediação, a abertura da sessão, o desenvolvimento da mediação, a construção do acordo e, finalmente, a despedida das partes. A escuta ativa, como defendida por Carl Rogers (1983), é essencial nesse processo. O mediador

deve ouvir atentamente as partes, não apenas as palavras, mas também a linguagem corporal, para entender as emoções envolvidas e facilitar a resolução do conflito de forma empática e respeitosa.

Assim, o Estado tem a responsabilidade de regular a convivência social e promover a paz, buscando meios eficazes para resolver os conflitos. A Polícia Civil, por ser um órgão de acesso imediato para grande parte da população, acaba exercendo função essencial na gestão de conflitos cotidianos. De acordo com Moraes (2019), muitas pessoas procuram a delegacia antes mesmo de buscar outras instituições de apoio.

3.1 Mediação policial como política pública e o papel das delegacias na pacificação social

A mediação, enquanto política pública de pacificação social, tem se consolidado como instrumento capaz de transformar não apenas a resolução imediata de conflitos, mas também as relações sociais que os moldam. No Brasil, sua institucionalização ganhou força com a Lei nº 13.140/2015, que regulamentou sua aplicação judicial e extrajudicial, incentivando soluções consensuais e cooperação entre as partes. Nesse sentido, Warat (2001, p. 87) destaca que “a mediação não busca culpados, mas compreensões”, reforçando sua dimensão restaurativa e seu potencial de reconstruir laços comunitários por meio da empatia e da corresponsabilidade.

No contexto policial, a mediação atua como ferramenta estratégica de aproximação entre Estado e sociedade, especialmente em comunidades marcadas por vulnerabilidades e tensões históricas. Ao mediar situações de conflito, o policial mediador promove não apenas a resolução de controvérsias, mas também a prevenção de novos episódios, reduzindo a violência simbólica e fortalecendo vínculos sociais. Spengler (2016, p. 41) observa que “a mediação contribui para prevenir a repetição do conflito, fortalecendo a confiança e reduzindo tensões sociais”. Já Moraes (2019, p. 103) afirma que, quando aplicada na esfera policial, ela “aproxima o Estado do cidadão e reafirma a legitimidade da autoridade pública por meio do diálogo e do respeito às diferenças”.

Nesse processo, as Delegacias de Polícia desempenham papel fundamental, por serem a principal porta de entrada do cidadão ao aparato estatal. Embora historicamente associadas à repressão e investigação, as delegacias vêm incorporando práticas preventivas e dialógicas, alinhadas às diretrizes de um modelo comunitário de segurança pública. Costa e Shimabukuro (2018, p. 102) ressaltam que “delegacias que antes se limitavam à investigação e repressão passam a incorporar iniciativas baseadas no diálogo e na prevenção”, evidenciando a mudança de paradigma institucional.

A atuação do mediador policial exige competências específicas, como escuta ativa, neutralidade, empatia e domínio da comunicação não violenta. Moore (2011, p. 62) destaca que “o mediador é o responsável por administrar o processo de comunicação, ajudando as partes a compreenderem seus reais interesses e a construírem, juntas, uma solução satisfatória”. No ambiente policial, tais habilidades são essenciais, considerando que os envolvidos muitas vezes se encontram em situação de vulnerabilidade emocional e social.

Apesar de seus avanços, a implementação da mediação nas delegacias enfrenta desafios, como a falta de capacitação contínua, a sobrecarga de funções e a ausência de políticas públicas permanentes que assegurem sua institucionalização. Gabbay (2013, p. 118) aponta que “a institucionalização da mediação depende do reconhecimento de sua importância pelos gestores públicos e da integração entre as diversas esferas do sistema de justiça”. Assim, a consolidação da mediação nas unidades policiais demanda apoio estrutural e valorização do papel dos mediadores.

Ao fortalecer o protagonismo das partes, a mediação policial também contribui para a democratização do acesso à justiça. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2016, p. 15) afirma que “a mediação é uma prática de empoderamento social que devolve às partes o protagonismo na solução de seus problemas”. Dessa forma, as delegacias se tornam espaços de diálogo e cidadania, promovendo um modelo de segurança pública mais humano, restaurativo e orientado pela cooperação.

3.2 Desafios e avanços da mediação policial no Brasil

A implementação da mediação policial no Brasil tem se configurado como um movimento crescente dentro das políticas públicas de segurança e acesso à justiça, embora ainda enfrente desafios significativos em sua consolidação institucional. O principal obstáculo é a resistência cultural existente dentro das corporações policiais e da própria sociedade, que historicamente associam a polícia a uma função predominantemente punitiva e repressiva, em detrimento do papel mediador e preventivo. Skolnick e Bayley (2002, p. 57) afirmam que “a cultura policial historicamente valoriza a ação repressiva, criando resistência à adoção de funções preventivas e mediadoras”.

De acordo com Calhau (2015, p. 42), “a cultura policial brasileira foi moldada por uma lógica verticalizada e autoritária, o que torna a incorporação de práticas dialógicas, como a mediação, um desafio que exige mudança de mentalidade e de formação profissional”. Essa

transformação demanda tempo e políticas de capacitação continuada que promovam uma nova visão sobre o papel do policial como agente de pacificação social.

Outro desafio diz respeito à estrutura institucional. Muitas delegacias ainda carecem de espaços adequados, recursos humanos treinados e apoio logístico para a condução das sessões de mediação. Além disso, a ausência de normatização nacional específica para a mediação policial faz com que cada estado desenvolva suas próprias diretrizes, o que resulta em práticas desiguais e fragilidade na consolidação dos resultados. Nesse sentido, Sousa e Falcão (2021, p. 98) afirmam que “a ausência de uma política pública uniforme impede a consolidação da mediação policial como ferramenta efetiva de prevenção e resolução de conflitos”.

Apesar dessas dificuldades, observa-se um avanço expressivo nas últimas duas décadas, especialmente após a publicação da Resolução nº 225/2016 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a Política Nacional de Justiça Restaurativa. Essa resolução incentivou o diálogo entre o sistema de justiça e as instituições de segurança pública, fortalecendo experiências como o Projeto Acorde, em Sergipe, e o Projeto Mediando Conflitos, no Distrito Federal.

Os resultados alcançados em projetos-piloto demonstram que a mediação policial contribui para reduzir a sobrecarga do sistema judiciário, prevenir a reincidência de conflitos e fortalecer o vínculo entre a comunidade e a polícia. Conforme Gabbay (2013, p. 215), “a mediação, ao aproximar o Estado da sociedade, redefine a lógica da justiça, tornando-a mais participativa e restaurativa”.

A Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei da Mediação, consolidou o marco normativo desse instituto, o reconhecendo como procedimento aplicável tanto na esfera judicial quanto extrajudicial. Em seu artigo 1º, a norma dispõe que “a mediação é a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

Entre os avanços mais notáveis, destaca-se também o reconhecimento da mediação como política pública de segurança cidadã, promovendo uma atuação policial baseada na escuta, no respeito e na corresponsabilidade. Como ressalta Moore (2011, p. 84), “o sucesso da mediação depende do comprometimento institucional em assegurar neutralidade, confidencialidade e confiança no processo”.

Em síntese, a mediação policial no Brasil ainda caminha em processo de amadurecimento, mas já apresenta indicadores concretos de efetividade. A superação dos desafios estruturais e culturais passa, sobretudo, pela formação continuada dos profissionais, pelo apoio das gestões públicas e pela integração entre os órgãos do sistema de justiça. Essa

transformação contribui para o fortalecimento de uma nova cultura de paz, que reconhece o papel das delegacias não apenas como espaços de investigação e repressão, mas também como ambientes de reconciliação e diálogo social.

4 PROJETO ACORDE EM SERGIPE

O Projeto Acorde teve início em 2011, a partir de uma solicitação da Superintendência de Polícia Civil de Sergipe, com o objetivo de aplicar métodos consensuais para resolver conflitos de menor potencial ofensivo. O projeto se alinha ao plano de ações do Programa Brasil Mais Seguro e visa promover a prevenção da criminalidade (Amorim, 2024).

A proposta do projeto é aproximar a Polícia Civil da comunidade, oferecendo uma alternativa à tramitação judicial tradicional por meio de métodos de mediação e conciliação. Com 12 núcleos espalhados por Sergipe, incluindo a grande Aracaju e cidades do interior, o projeto envolve um convênio entre a Polícia Civil, o Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) e o Ministério Público de Sergipe (MPSE). A participação das partes é voluntária, e o mediador facilita a resolução do conflito, evitando a abertura de um inquérito policial (Amorim, 2024).

A delegada Mariana Amorim (2024) destaca que esse procedimento é célere e informal, permitindo que as vítimas participem ativamente da solução do conflito, o que lhes proporciona um sentimento de protagonismo. Em casos em que o acordo é alcançado, ele é homologado judicialmente, convertendo-se em título executivo judicial.

Em 2016, o Termo de Cooperação Técnica nº 16/2016 foi assinado entre o Tribunal de Justiça de Sergipe, o Ministério Público e o Governo do Estado, com o objetivo de disseminar métodos consensuais de resolução de conflitos no estado. Desde então, os acordos realizados no Projeto Acorde passaram a ser formalmente homologados por um juiz de direito, desde que cumpram os requisitos legais e haja manifestação do Ministério Público, transformando-os em títulos executivos judiciais (BRASIL, 2016).

De acordo com a Secretaria de Segurança Pública de Sergipe (SSP/SE, 2024), ao longo dos últimos 18 meses, o Projeto Acorde realizou mais de 1,3 mil mediações, com acordos que envolvem disputas registradas nas unidades policiais de Sergipe. Os acordos são então encaminhados ao Tribunal de Justiça de Sergipe para homologação judicial.

4.1 Histórico e objetivos do Projeto Acorde

O Projeto Acorde foi idealizado pela Polícia Civil de Sergipe, em parceria com o Tribunal de Justiça de Sergipe e instituições acadêmicas, com o objetivo de implementar a mediação de conflitos no ambiente policial. Segundo documento institucional da própria Polícia Civil de Sergipe consultado pela autora, o projeto surgiu como iniciativa de humanização do atendimento e redução da judicialização de casos de menor potencial ofensivo. O documento registra que “o Projeto Acorde foi criado pela Polícia Civil de Sergipe em parceria com o Tribunal de Justiça, com o objetivo de implementar práticas de mediação no âmbito policial” (POLÍCIA CIVIL DE SERGIPE, 2011, s/p).

O contexto de sua criação reflete a busca por novos paradigmas de segurança pública, em que o foco não se restringe à repressão criminal, mas se amplia para a prevenção e resolução pacífica de conflitos. De acordo com Calhau (2015, p. 34), “a mediação policial é um instrumento capaz de aproximar a comunidade da instituição policial, promovendo o diálogo como ferramenta legítima de pacificação social”. Essa concepção marca uma mudança significativa na forma de atuação das forças de segurança, que passam a incorporar práticas restaurativas no cotidiano de suas atividades.

O Projeto Acorde foi estruturado a partir dos princípios da justiça restaurativa e da comunicação não violenta, enfatizando valores como empatia, escuta ativa, voluntariedade e neutralidade. Conforme define o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2016, p. 9), “a mediação é um processo de construção coletiva de soluções, que promove o protagonismo das partes e fortalece o exercício da cidadania”. Assim, o projeto busca não apenas resolver desentendimentos pontuais, mas também restaurar relações interpessoais e fortalecer o senso de comunidade.

Entre seus principais objetivos, o Projeto Acorde busca reduzir a judicialização de conflitos que poderiam ser solucionados de forma extrajudicial, promovendo práticas que incentivem o diálogo e a cultura da paz. De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2016), programas de mediação devem ser estruturados para ampliar o acesso à justiça, fortalecer o protagonismo dos envolvidos e oferecer alternativas mais rápidas e eficazes de resolução de controvérsias. Nesse sentido, o projeto também pretende fortalecer a imagem da Polícia Civil como instituição promotora de cidadania, aproximando a comunidade da corporação e estimulando relações de confiança e cooperação. Além disso, visa desenvolver competências comunicacionais e restaurativas entre os servidores policiais, alinhadas às diretrizes nacionais de métodos autocompositivos.

A proposta também visa reduzir as demandas do sistema judiciário, contribuindo para a eficiência administrativa e social das instituições públicas. Gabbay (2013, p. 119) ressalta que “a institucionalização da mediação como política pública é um passo essencial para transformar o acesso à justiça em um processo mais participativo e democrático”. Nesse sentido, o Projeto Acorde se consolida como uma iniciativa inovadora que alia a prática policial à promoção de valores restaurativos e humanitários.

A consolidação do projeto em Sergipe demonstra que a integração entre segurança pública e justiça restaurativa é possível e eficaz. A experiência do Acorde evidencia que a mediação dentro das delegacias contribui diretamente para a prevenção de reincidência, o fortalecimento dos laços comunitários e a redução da sobrecarga judicial, consolidando um modelo de atuação policial centrado no diálogo, no respeito e na corresponsabilidade social.

4.2 Metodologia de implementação do projeto nas delegacias de polícia civil em Sergipe

A metodologia de implementação do Projeto Acorde foi construída a partir de uma abordagem interdisciplinar, reunindo elementos da mediação comunitária, da justiça restaurativa e da Comunicação Não Violenta (CNV), adaptados ao contexto da Polícia Civil de Sergipe. Essas práticas refletem modelos contemporâneos de resolução de conflitos, que buscam restaurar vínculos sociais e promover responsabilização mútua, conforme destaca Zehr (2008) ao afirmar que a justiça restaurativa fornece bases sólidas para abordagens que priorizam diálogo, reparação e transformação das relações afetadas pelo conflito. Assim, o Acorde foi estruturado para oferecer um modelo viável de mediação dentro das delegacias, capaz de atender às demandas da comunidade com eficiência, ética e humanização.

O processo de implantação iniciou-se com a capacitação dos servidores policiais, delegados, escrivães e agentes, selecionados para atuarem como mediadores. Essa formação foi conduzida em parceria com o Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) e instituições acadêmicas, contemplando temas como técnicas de mediação, escuta ativa, princípios da justiça restaurativa, legislação aplicável e práticas de atendimento humanizado. De acordo com Calhau (2015, p. 78), “a mediação policial requer formação específica, uma vez que a atuação do servidor ultrapassa a esfera técnica e adentra o campo das relações humanas e sociais”.

Durante a implementação do projeto-piloto, foram selecionadas delegacias estratégicas considerando critérios como demanda de atendimentos, localização e perfil da comunidade. Nessas unidades, foi criada uma sala de mediação, ambiente reservado e acolhedor destinado à realização das sessões. Segundo o CNJ (2016, p. 18), a mediação deve ocorrer em “ambiente

adequado, reservado e acolhedor, que favoreça o diálogo e a construção de soluções consensuais”, reforçando a importância da ambiência para o sucesso do processo. Além disso, conforme Moore (2011), o contexto físico influencia diretamente a disposição das partes para o diálogo e para a cooperação, enquanto Warat (2001) destaca que a mediação requer um espaço simbólico que rompa com a lógica autoritária das instituições tradicionais, aproximando os envolvidos por meio de práticas restaurativas.

O fluxo de atendimento foi delineado de forma clara: os casos com potencial de mediação — como conflitos de vizinhança, familiares, interpessoais e de pequeno potencial ofensivo — são identificados pelo escrivão ou delegado responsável, que encaminha as partes para a equipe mediadora. O procedimento segue o princípio da voluntariedade, ou seja, só ocorre com o consentimento expresso de todos os envolvidos. Segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2016, p. 19), “a mediação é um processo voluntário, confidencial e cooperativo, no qual o mediador atua como facilitador da comunicação entre as partes, sem poder decisório”.

Durante as sessões, o mediador adota uma postura neutra e conduz o diálogo de modo a favorecer o reconhecimento mútuo das responsabilidades e a construção de um acordo justo e equilibrado. Conforme Moore (2011) e o CNJ (2016), o mediador atua de maneira neutra, facilitando a comunicação e apoiando as partes na construção de um acordo equilibrado, sem exercer qualquer poder decisório. O resultado é formalizado em um termo de mediação, registrado e arquivado na unidade policial. Nos casos que envolvem infrações de menor potencial ofensivo, o termo pode ser encaminhado ao Ministério Público ou ao Juizado Especial Criminal, para fins de homologação ou acompanhamento, quando necessário.

Um dos pilares metodológicos do Projeto Acorde é o caráter restaurativo da prática, inspirado nos princípios da justiça restaurativa, que busca a reparação moral e social do conflito. Conforme define Gabbay (2013, p. 127), “a mediação, ao ser incorporada às instituições públicas, transforma o modo de gestão dos conflitos, substituindo a imposição pela construção compartilhada”. Essa diretriz orienta a atuação dos mediadores policiais, que não impõem soluções, mas promovem o diálogo e a corresponsabilidade.

Conforme orientações do CNJ (2016), programas de mediação devem incluir monitoramento e avaliação contínua dos resultados, utilizando indicadores como número de atendimentos realizados, acordos efetivados, reincidência e nível de satisfação das partes envolvidas. Esses dados servem como base para ajustes metodológicos e expansão do projeto para novas unidades.

Por fim, a metodologia do Projeto Acorde reafirma a importância de integrar formação, estrutura e acompanhamento institucional como componentes inseparáveis da prática mediadora. Como destaca Moore (2011, p. 85), “a eficácia da mediação depende da consistência do processo e da confiança das partes no mediador e na instituição que o abriga”. Nesse sentido, o modelo sergipano se consolida como uma referência inovadora no âmbito da mediação policial, alinhando-se às diretrizes nacionais e promovendo uma cultura de paz dentro das instituições de segurança pública.

4.3 Impactos e benefícios do Projeto Acorde na redução da demanda judicial

A implementação do Projeto Acorde nas Delegacias de Polícia Civil em Sergipe tem demonstrado resultados significativos na forma de lidar com os conflitos cotidianos de menor potencial ofensivo. A mediação, ao priorizar o diálogo e a corresponsabilidade entre as partes, favorece a construção de soluções consensuais que reduzem a necessidade de intervenção judicial, conforme destacam Moore (2011) e Spengler (2016). Essa característica representa um avanço importante na racionalização do sistema de justiça e na efetividade da atuação policial.

“a democratização da justiça passa necessariamente pela criação de mecanismos alternativos de resolução de conflitos, que aproximem o cidadão das instituições e devolvam às pessoas o poder de decidir sobre suas próprias vidas”. (SANTOS, 2007, p. 89).

Nessa perspectiva, a mediação assume papel estratégico ao oferecer um caminho mais rápido, acessível e humanizado para a solução de controvérsias. Reduzindo o número de demandas encaminhadas ao Judiciário, contribuindo na economia de recursos públicos.

Além do impacto quantitativo, é possível observar um ganho qualitativo nas relações entre comunidade e Estado. A atuação dos mediadores e servidores policiais capacitados em comunicação não violenta e escuta ativa favorece o restabelecimento da confiança social nas instituições, este aspecto é fundamental para uma segurança pública cidadã. Como afirma Maria Tereza Sadek (2010, p. 42), “a adoção de práticas de mediação em instâncias pré-judiciais representa uma mudança de paradigma, na qual o conflito deixa de ser visto como falha social e passa a ser entendido como oportunidade de reconstrução de vínculos”.

Portanto, o Projeto Acorde não apenas tem contribuições para a redução da demanda judicial, mas também fortalece o papel da polícia como mediadora social. Sua atuação evidencia que a mediação é um instrumento de política pública eficaz, capaz de promover não apenas a

resolução de conflitos imediatos, mas também a prevenção de novas ocorrências e a reconstrução de laços comunitários. Dessa forma, o projeto consolida-se como um modelo de inovação institucional que alia eficiência administrativa, cidadania e pacificação social.

4.4 Considerações sobre a eficácia e desafios do Projeto Acorde

A consolidação do Projeto Acorde representa um avanço expressivo na aplicação da mediação de conflitos dentro do contexto policial sergipano. A experiência mostra que, quando bem conduzida, a mediação é capaz de transformar não apenas o desfecho dos conflitos, mas também a percepção social sobre o papel da polícia. Conforme Moraes (2019), a mediação policial contribui para transformar a forma como a comunidade percebe a atuação da instituição, rompendo com o modelo exclusivamente punitivo e fortalecendo vínculos baseados no diálogo e na cooperação. Dessa forma, o modelo rompe com a lógica tradicional centrada na repressão, aproximando a instituição da comunidade por meio da comunicação, da escuta e de práticas restaurativas.

Segundo Warat (2001, p. 57), “mediar é ajudar as pessoas a se libertarem de suas prisões simbólicas, permitindo que encontrem, pelo diálogo, novas formas de convivência”. Essa concepção evidencia que o mediador atua não apenas como facilitador técnico, mas como agente de transformação social. No contexto do Projeto Acorde, essa atuação se estende aos servidores policiais, que passam a desenvolver competências de escuta, empatia e negociação, habilidades essenciais para o atendimento humanizado.

Os resultados práticos indicam que a aplicação sistemática da mediação nas delegacias de Sergipe tem contribuído para reduzir reincidências em conflitos interpessoais e melhorar a relação entre vítimas e ofensores, sobretudo em casos de vizinhança, família e pequenas ofensas. Conforme destaca Gabbay (2013, p. 112), “a institucionalização da mediação não deve ser vista apenas como alternativa ao processo judicial, mas como parte de uma cultura de paz que se constrói dentro e fora das instituições”.

4.5 Relatório de gestão do núcleo de mediação policial - Projeto acorde

Período: janeiro a dezembro de 2024 - coordenação do Núcleo Acorde da 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE.

Indicador	Quantidade
Boletins encaminhados	740
Mediações agendadas	249
Mediações realizadas	138
Mediações com acordo	138
Acordos extrajudiciais assinados	138
Acordos homologados pelo TJ	138
Boletins arquivados por desinteresse	75
Termos circunstanciados lavrados	35
Atendimentos individuais	732

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da Secretaria de Segurança Pública (2024).

A Coordenação do Núcleo Acorde da 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE apresenta o relatório de gestão referente ao ano de 2024. Durante o período, foram encaminhados 740 boletins de ocorrência ao núcleo, resultando em 249 mediações agendadas e 138 efetivamente realizadas. Todas as mediações resultaram em acordo entre as partes, totalizando 138 acordos extrajudiciais assinados e homologados pelo Tribunal de Justiça de Sergipe. Foram ainda registrados 75 boletins arquivados por desinteresse das partes e 35 termos circunstanciados lavrados por ausência de mediação. Além disso, foram realizados 732 atendimentos individuais, demonstrando o comprometimento do núcleo com o acolhimento e orientação à comunidade. Os dados refletem o impacto positivo do projeto na promoção da cultura de paz e na redução da judicialização de conflitos.

Período: janeiro a setembro de 2025 coordenação do Núcleo Acorde da 3ª Delegacia Metropolitana de Aracaju/SE

Indicador	Quantidade
Boletins encaminhados	616
Mediações agendadas	204
Mediações realizadas	178
Mediações com acordo	170

Acordos extrajudiciais	170
Boletins arquivados	46
Termos circunstanciados lavrados	18
Atendimentos individuais	601

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da Secretaria de Segurança Pública (2025).

O período de janeiro a setembro de 2025 apresentou resultados expressivos nas ações de mediação policial. Foram registrados 616 boletins de ocorrência encaminhados ao núcleo, dos quais 204 resultaram em mediações agendadas. Destas, 178 foram efetivamente realizadas, com 170 alcançando acordos extrajudiciais, índice de sucesso superior a 95%. Os dados evidenciam a efetividade do trabalho preventivo e restaurativo desenvolvido, com significativa redução na judicialização de conflitos e fortalecimento da confiança comunitária no atendimento policial humanizado.

Análise Comparativa entre os anos 2024 e 2025 (até Setembro)

Em 2025, observa-se uma redução no total de boletins encaminhados em relação a 2024 (616 contra 740), o que pode indicar maior eficiência na triagem de casos ou diminuição da demanda. Houve um aumento na efetividade das mediações: das 178 realizadas, 170 resultaram em acordo, o que representa um índice de sucesso de 95,5%, superior ao desempenho de 2024.

A quantidade de acordos extrajudiciais assinados se manteve proporcionalmente alta, demonstrando o fortalecimento da prática restaurativa no âmbito policial. O número de termos circunstanciados caiu de 35 para 18, sinalizando redução de conflitos não resolvidos. Apesar da redução de atendimentos individuais (601 em 2025 frente a 732 em 2024), a taxa de resolutividade aumentou, evidenciando maior foco qualitativo nos atendimentos.

Contudo, apesar dos avanços, ainda existem desafios importantes para a plena eficácia do projeto. Entre eles, destacam-se a necessidade de formação continuada dos mediadores, a valorização da função dentro da estrutura policial e a ampliação do reconhecimento social da mediação como via legítima de resolução de conflitos. A ausência de uma política pública consolidada de mediação no âmbito policial pode comprometer a continuidade das iniciativas locais, tornando-as dependentes de gestões pontuais ou de projetos temporários.

Além disso, é fundamental fortalecer a integração entre o Projeto Acorde e o Sistema de Justiça, de modo que os acordos firmados tenham respaldo institucional e sirvam como referência para futuras práticas.

Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2016, p. 14) ressalta que “a mediação é um instrumento de empoderamento social, capaz de ampliar o acesso à justiça e reduzir a dependência das vias judiciais tradicionais”. Essa visão reforça a importância de políticas públicas que deem continuidade às ações do projeto, garantindo sua efetividade e expansão.

Em síntese, o Projeto Acorde se mostra eficaz como ferramenta de pacificação e gestão de conflitos, mas sua sustentabilidade depende do reconhecimento institucional e da formação permanente de profissionais. A mediação, quando incorporada de forma sistemática, fortalece a imagem da polícia como promotora de cidadania e amplia as possibilidades de diálogo entre Estado e sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise sobre o Projeto Acorde e sua implementação nas Delegacias de Polícia Civil em Sergipe evidencia a relevância da mediação de conflitos como instrumento transformador das relações sociais e institucionais. O estudo permitiu compreender que a mediação, ao priorizar o diálogo e a corresponsabilidade entre as partes, contribui significativamente para a construção de uma cultura de paz e para o fortalecimento das práticas de justiça restaurativa no contexto policial, e transformando a visão exclusivamente punitiva das delegacias.

O presente estudo mostrou que a mediação de conflitos no âmbito policial proporciona resultados significativamente relevantes na diminuição da escala da violência, possibilitando através do diálogo e da escuta ativa a resolução de conflitos na sua raiz. Assim, evitando que crimes de menor potencial se transformem em crimes graves.

Observa-se que o Projeto Acorde representa uma importante inovação dentro da segurança pública de Sergipe, ao proporcionar uma atuação mais humanizada e próxima da comunidade. A presença de mediadores capacitados e a utilização de técnicas de comunicação não violenta possibilitam o restabelecimento de vínculos sociais e a prevenção de novos conflitos. Essa abordagem, além de reduzir a sobrecarga do sistema judicial, amplia a confiança da população nas instituições públicas, reafirmando o papel da Polícia Civil como agente de pacificação social.

Os resultados discutidos demonstram que a mediação aplicada às delegacias constitui uma alternativa viável e eficaz para lidar com demandas de menor potencial ofensivo, oferecendo soluções céleres e satisfatórias para ambas as partes. Contudo, para que o projeto ter maior alcance e sustentabilidade, é indispensável o investimento contínuo em capacitação profissional, infraestrutura adequada e integração entre os diferentes órgãos envolvidos.

Recomenda-se, portanto, que o Projeto Acorde avance por meio da ampliação do programa para outras delegacias do estado, priorizando aquelas localizadas em áreas com maior demanda social. Também se indica a criação de um núcleo permanente de formação e capacitação em mediação policial, com enfoque em Comunicação Não Violenta, técnicas restaurativas, atendimento humanizado e gestão emocional.

Além disso, é fundamental a implementação de uma política institucional estável, que assegure a incorporação da mediação à rotina das delegacias, independentemente das mudanças de gestão. Outro aspecto essencial é o fortalecimento do monitoramento e da avaliação do projeto, utilizando indicadores mais detalhados sobre reincidência, satisfação das partes e impacto comunitário. Por fim, recomenda-se o aprofundamento do diálogo interinstitucional, garantindo maior integração entre a Polícia Civil e o Sistema de Justiça e assegurando a homologação rápida e eficaz dos acordos firmados.

Assim, conclui-se que o Projeto Acorde não apenas colabora para o desafogamento do judiciário, mas também consolida uma nova perspectiva sobre o exercício da autoridade policial, com aspectos preventivos a cidadania. Sua continuidade e expansão representam um passo fundamental rumo à democratização do acesso à justiça e à construção de uma sociedade mais justa, empática e pacífica.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Mariana. *Projeto Acorde registra mais de 1,3 mil mediações extrajudiciais em Sergipe*. Secretaria de Estado da Segurança Pública de Sergipe, 2024.

BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

BRASIL. Ministério da Justiça. *Mediação de conflitos no sistema de segurança pública*. Brasília: SENASP, 2014.

CALHAU, Lélío Braga. *Mediação policial e justiça restaurativa*. Belo Horizonte: Del Rey, 2015.

CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e processo: um comentário à Lei nº 9.307/96*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CONHEÇA O CAMINHO PARA RESOLVER UM CONFLITO. Cartilha do Programa Acorde da Polícia Civil de Sergipe. Aracaju: SSP/PCSE, s.d.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Manual de Mediação Judicial*. 3. ed. Brasília: CNJ, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Resolução nº 225, de 31 de maio de 2016*. Institui a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2016.

COSTA, Arthur Trindade Maranhão; SHIMABUKURO, Ricardo. *Policimento comunitário*. Brasília: Ministério da Justiça/SENASP, 2018.

GABBAY, Daniela Monteiro. *Mediação & Judiciário: condições necessárias para a institucionalização da mediação como política pública de acesso à justiça*. São Paulo: Atlas, 2013.

GOLDSTEIN, Herman. *Policimento orientado para o problema*. São Paulo: Edusp, 2003.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre: Artmed, 2011.

MORAIS, José Luís de. *A mediação e o papel do mediador na construção da paz social*. São Paulo: RT, 2019.

MORAIS, José Luís de. *Mediação policial: um novo paradigma de segurança pública*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2019.

PAULA, Luiz Eduardo de (org.). *Mediação policial: teoria e prática*. Brasília: SENASP, 2014.

POLÍCIA CIVIL DE SERGIPE. *Projeto Acorde: documento institucional interno*. Aracaju: PCSE, 2011.

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Ágora, 2006.

SANDER, Frank E. A. Varieties of dispute processing. *Federal Rules Decisions*, v. 79, 1978.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma revolução democrática da justiça*. São Paulo: Cortez, 2007.

SKOLNICK, Jerome; BAYLEY, David. *Policiamento comunitário*. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

SOUSA, Rafael Alves de; FALCÃO, Ana Luísa. Mediação policial e justiça restaurativa: desafios e perspectivas no contexto brasileiro. *Revista Brasileira de Mediação e Conciliação*, v. 7, n. 2, p. 93–110, 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: uma visão sistemática*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e gestão de conflitos: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação: para além da solução de conflitos*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

WARAT, Luis Alberto. *A ciência jurídica e seus dois maridos*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2001.

WARAT, Luis Alberto. *A mediação: uma outra racionalidade no direito*. Florianópolis: Habitus, 2001.

WARAT, Luis Alberto. *A rua grita Dionísio! Direitos humanos e senso comum*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2001.

ZEHR, Howard. *Trocando as lentes: justiça restaurativa*. São Paulo: Palas Athena, 2008.