

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

NATHALYA GABRIELE ANDRADE SOUZA

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO EM DELEGACIAS DE POLÍCIA CIVIL

**ARACAJU
2025**

S726m

SOUZA, Nathalya Gabriele Andrade

Mediação e conciliação em delegacia de polícia civil / Nathalya Gabriele Andrade Souza. - Aracaju, 2025.

17f.

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

Orientador(a): Prof. Esp. Anderson Teinassis C. Santos Santana

1. Direito 2. Mediação 3. Conciliação 4.
Polícia civil I. Título

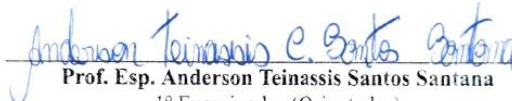
CDU 34 (045)

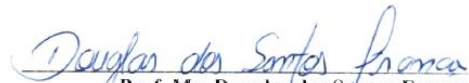
NATHALYA GABRIELE ANDRADE SOUZA

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO EM DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL.

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. Esp. Anderson Teinassis Santos Santana
1º Examinador (Orientador)


Prof. Me. Douglas dos Santos França
2º Examinador


Prof. Esp. Josenilton de Deus Alves
3º Examinador

Aracaju, 05 de dezembro de 2025

Mediação e Conciliação em Delegacias de Polícia Civil*

Nathalya Gabriele Andrade Souza

RESUMO

O presente trabalho tem como base a frase “Conciliação que transforma conflitos em soluções” e tem como objeto analisar a aplicação da mediação e conciliação em delegacias de polícia civil, o problema central investigado é: como esses métodos contribuem para a resolução de conflitos e para a redução da sobrecarga do sistema judicial? Os objetivos consistem em investigar a eficácia, identificar os desafios e analisar as perspectivas da mediação e conciliação no âmbito policial. Mas para tanto, a metodologia adotada inclui pesquisa bibliográfica, análise da legislação brasileira e, quando aplicável, e vivência do estágio acadêmico. Espera-se como principais resultados a identificação dos benefícios, das dificuldades e a proposição de melhorias para a implementação desses métodos.

Palavras-chaves: Mediação. Conciliação. Polícia Civil. Resolução de Conflitos. Justiça Restaurativa.

1 INTRODUÇÃO

O sistema penal brasileiro enfrenta uma sobrecarga, segundo Tartuce (2017), o excesso de judicialização decorre da falta de incentivo a práticas autocompositivas, que poderiam solucionar grande parte dos conflitos de forma mais célere e satisfatória para as partes. Refletida pelo número de processos, na lentidão judicial e na superlotação carcerária. O cenário compromete não apenas a efetividade da justiça, mas também a função social do direito penal, que deveria assegurar proteção célere e eficaz à sociedade, essa judicialização de conflitos de menor potencial ofensivo contribui para esse quadro, sobrecarregando delegacias, fóruns e tribunais e dificultando o acesso igualitário à justiça, vindo as ter casos com anos sem resolução.

Os métodos de resolução de conflitos, como mediação e conciliação, surgem como instrumento de pacificação social, onde transforma o conflito em espaço de diálogo, promovendo soluções que preservam relações sociais, evitam litígios desnecessários, vindo assim aliviar o sistema judicial e muitas vezes solucionando de vez o problema. A Lei nº 13.105/2015 (CPC), em seu art. 165, mostra as diferentes práticas: na conciliação, o conciliador pode sugerir propostas de acordo (§ 2º), vindo elas ser aceita ou não pelas partes, já na

*Artigo apresentado à banca examinadora do curso de Direito da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, em novembro de 2025, como critério parcial e obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Direito. Orientador: Prof. Esp. Anderson Teinassis Correia Santos Santana

mediação, cabe ao mediador apenas facilitar a comunicação, para que as partes encontrem suas próprias soluções (§ 3º), onde muitas vezes vivenciei na prática que se torna difícil entendimento entre as partes, onde também pude observar que na mediação a resolução é mais difícil chegar a um consenso entre as partes.

A importância de aplicar esses métodos em delegacias vem da possibilidade de tratar, de forma rápida e menos onerosa, conforme observa Watanabe (2016), a mediação e a conciliação reduzem custos e tempo processual, além de contribuir para o desafogamento do sistema judicial e para o fortalecimento da confiança nas instituições. Conflitos de menor potencial ofensivo, evitando judicialização excessiva, no ponto de vista jurídico, reforçam técnicas auto compositivas; socialmente, fortalecem a confiança entre Estado e cidadão e contribuem para a reintegração social das pessoas envolvidas, podendo elas posteriormente refletirem sobre os comportamentos que levaram-nos até ali e se segue adiante poderiam responder criminalmente por crimes, onde pude observar que muitos não possuem o discernimento para entender os crimes que praticam, posso citar como os crimes de Injúria, calúnia e difamação, sendo estes crimes recorrentes em registro de Boletim em delegacia, onde muitas pessoas não possuem consciência que se torna grave em casos de judicialização.

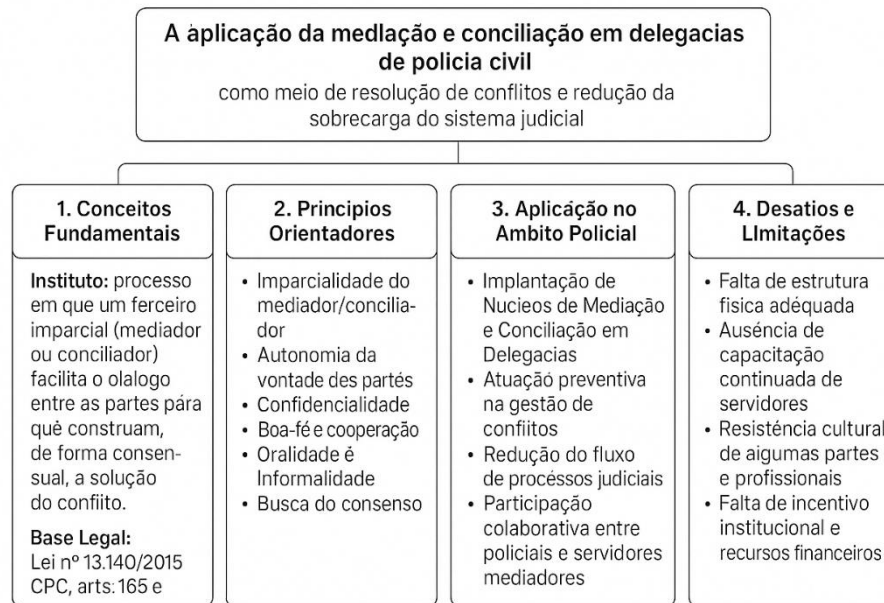
O problema central da pesquisa é compreender como a introdução da mediação e conciliação nas delegacias pode melhorar a resolução de conflitos, promovendo assim a convivência e harmonia social e desafogando o Judiciário. Vamos ter como objetivo geral analisar os impactos desses métodos nas delegacias de polícia, enquanto os objetivos específicos incluem: identificar os tipos de conflitos mais recorrentes que se beneficiariam desses instrumentos; avaliar a eficácia das técnicas aplicadas no contexto policial. A experiência prática, vivenciada no estágio em delegacia civil, evidencia que investigadores já assumem, de forma empírica, papéis de mediadores, incluindo outras atribuições de investigação que colabora com mediação e conciliação.

Uma das hipóteses levantadas é: a mediação ajuda a diminuir a reincidência? Melhora a relação entre a vítima e o réu? Sica (2007) responde afirmativamente, destacando que “alternativas penais mais flexíveis, como a mediação, têm função reveladora e transformadora e não meramente retributiva” (p. 5). O autor afirma que “reintroduzir a vítima no processo de resolução dos problemas derivados do crime, dando-lhe voz e permitindo-lhe reapropriar-se do conflito, é um provimento relegitimante” (Sica, 2007, p. 5). Por fim, sintetiza a finalidade restaurativa: “Justiça restaurativa é uma abordagem do crime focada em curar as relações e reparar o dano causado pelo crime aos indivíduos e às comunidades” (Sica, 2007, p. 12).

Esta pesquisa é feita de uma forma mais qualitativa, focando na observação e na experiência prática. O principal instrumento foi justamente a vivência adquirida durante o estágio, onde pude acompanhar situações reais relacionadas à aplicação ou à ausência de práticas de mediação e justiça restaurativa. Durante esse período, observei as dinâmicas entre vítima, ofensores e o sistema de justiça. A metodologia se baseou na observação direta e na análise crítica dos casos acompanhados, o que me ajudou a identificar se havia espaço para diálogo entre as partes, além de compreender os efeitos das práticas adotadas na reincidência e na responsabilização. Também foi possível perceber como vítimas e ofensores enxergam a resolução do conflito, muitas vezes percebendo que, dependendo do caso, o processo poderia ser resolvido na delegacia em vez de passar pelo judiciário, economizando tempo e recursos.

A escolha dessa abordagem se justifica pela necessidade de compreender a realidade prática e verificar como os conceitos de justiça restaurativa e mediação penal, defendidos por Sica (2007), podem ser aplicados ou enfrentam obstáculos no contexto real das Delegacias de Polícia Civil.

Vou ter como objetivo geral analisar de forma crítica e prática a aplicação dos métodos de mediação e conciliação nas Delegacias de Polícia Civil, investigando como essas práticas contribuem para transformar conflitos em soluções pacíficas, promover a pacificação social e reduzir a sobrecarga do sistema judicial, buscando compreender a eficácia, os desafios e as perspectivas da adoção desses mecanismos no âmbito policial, à luz da Justiça Restaurativa e da experiência observada durante o estágio acadêmico: Identificar os tipos de conflitos mais recorrentes nas delegacias que se beneficiam dos métodos de mediação e conciliação; Avaliar a eficácia e as limitações desses métodos no contexto policial; Investigar de que forma a mediação e a conciliação contribuem para a redução da reincidência e para o fortalecimento da cultura de paz; Analisar os desafios estruturais e culturais enfrentados na implementação dessas práticas; Propor melhorias que possam tornar a mediação e a conciliação mais efetivas no âmbito das Delegacias de Polícia Civil.



A aplicação da mediação e conciliação em delegacias representa uma mudança de paradigma na gestão de conflitos, aproximando o cidadão do Estado e promovendo soluções celeres

BRASIL, Lei nº 13140, de 25 de junho de 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_02/_ato2015-2018/2016/lei113140.htm serie:m: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ): Mediação e Conciliação: conciliação e mediação. Disponível em:

2 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

A mediação e a conciliação são instrumentos essenciais para garantir o acesso à justiça e fortalecer a cultura da paz no nosso sistema jurídico brasileiro, essas práticas representam uma mudança importante, saindo de um modelo tradicional, Tartuce (2017) explica que a conciliação se aplica, sobretudo, a conflitos pontuais, nos quais há menor vínculo entre as partes, enquanto a mediação é mais adequada a relações contínuas, como familiares e de vizinhança. Que focava na punição e no confronto judicial, para um paradigma mais colaborativo, baseado na comunicação, na cooperação e na autonomia das partes envolvidas, quando querem conciliar ou mediar.

Esse movimento ganhou ainda mais destaque com a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), onde foi criada uma política pública para o tratamento adequado dos conflitos, além dela, entram em cena a Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei de Mediação, e o novo Código de Processo Civil de 2015, que passaram a exigir sessões de conciliação e mediação obrigatórias antes de seguir para as etapas judiciais tradicionais.

Reintroduzir a vítima no processo de resolução dos problemas derivados do crime, dando-lhe voz e permitindo-lhe reapropriar-se do conflito, é um provimento relegitimante, que restabelece a confiança da coletividade no ordenamento muito mais do que a ilusão preventiva derivada da cominação da pena, além de afastar o direito penal do papel de vingador público. (Sica, 2007, p. 6).

A conciliação é mais indicada para resolver conflitos ocasionais, enquanto a mediação tem como objetivo restabelecer o diálogo entre as partes em relações que continuam ao longo do tempo. Ambas ajudam a aliviar a carga do Poder Judiciário e incentivam uma cultura de responsabilidade compartilhada. Durante o estágio, tive a oportunidade de praticar tanto a mediação quanto a conciliação em diversos casos. Notei que, na maioria das vezes, predominou o uso da conciliação. Segundo Watanabe (2016), a auto composição representa uma forma de concretizar o princípio constitucional do acesso à justiça. Ela vai além de simplesmente ingressar com uma ação na Justiça, garantindo que as partes possam chegar a uma solução justa e participativa por seus próprios meios.

Dessa forma, a mediação e conciliação não apenas diminuem os conflitos entre as partes, mas fortalecem o Estado Democrático de Direito, permitindo a humanização das relações jurídicas e a democratização da justiça, as duas representam um novo modelo de justiça voltado à restauração dos vínculos sociais, conforme defendido por Sica (2007).

3 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO EM DELEGACIAS DE POLÍCIA CIVIL

A aplicação da mediação e da conciliação nas Delegacias de Polícia Civil representa um avanço significativo segundo Tartuce (2017), a expansão da mediação para ambientes extrajudiciais, como delegacias, amplia o alcance da justiça e garante soluções mais rápidas e humanas aos cidadãos. Na tratativa dos conflitos de menor potencial ofensivo, promovendo uma justiça mais rápida, humana e eficiente, essas práticas, inseridas no contexto da segurança pública, contribuem para aproximar o cidadão das instituições responsáveis, permitindo que divergências sejam resolvidas de maneira dialogada e pacífica, evitando assim instauração desnecessária de procedimentos criminais e a consequente sobrecarga ao Judiciário.

O âmbito da Polícia Civil, a mediação e a conciliação são relevantes para conflitos que envolvem injúria, difamação, calúnia, ameaças, desentendimentos familiares e vizinhança, conforme mencionei brevemente anteriormente, nesses casos, o delegado de polícia e seus agentes podem atuar como os facilitadores, promovendo um ambiente de diálogo, no qual as partes são estimuladas a compreender o impacto de seus atos e a buscar soluções consensuais, vindo assim contribuir para devolver o equilíbrio social e prevenir a reincidência.

Segundo sica (2007, p. 8), “a mediação no âmbito penal é um instrumento de transformação, que vai permitir a restauração das relações sociais, a responsabilização ativa do infrator e a reparação típica ou material do dano causado”, essa constatação se harmoniza com

o papel das delegacias, que, ao implementarem essas práticas passam a ser não apenas órgãos de contenção, mas também para pacificação social.

Pode se dizer que às experiências observadas em diferentes estados brasileiros demonstram que ao inserir esses métodos, reduz o número de boletins de ocorrência que se transformam em processos judiciais, bem isso ocorre porque, em muitos casos, as partes, ao compreenderem as consequências jurídicas e sociais do conflito, optam por compor o conflito de interesses de forma amigável, preservando suas relações e evitando desgastes futuros, percebi na prática que a grande maioria das pessoas onde é despachado para realizar o procedimento, muitas vezes não percebe a gravidade do caso, e às consequências dos seus atos, e por algum eventual motivo a durante a mediação conciliação não tivermos obtido êxito, os termos de oitiva é realizado entre as partes e sucessivamente gerado Inquérito policial.

A atuação da Polícia Civil deve estar fundamentada em capacitação específica, Grinover (2014) enfatiza que o mediador deve dominar técnicas comunicacionais e princípios éticos, como imparcialidade e confidencialidade, para assegurar que o procedimento seja legítimo e eficaz, porém muitos não tem cursos de capacitação, apenas praticado dia a dia, que os torna qualificados para realizar tais procedimentos, o mediador policial precisa conhecer os princípios da mediação imparcialidade, confidencialidade, voluntariedade e autonomia das partes e aplicá-los de modo a garantir a eficácia do procedimento, sendo tudo repassado para as partes antes do início, vindo assim ter ética e técnica para fortalecer a confiança da sociedade e reforça o papel do Estado como promotor da paz social.

4.1 JUSTIÇA RESTAURATIVA E SUA RELAÇÃO COM A MEDIAÇÃO PENAL

A Justiça Restaurativa surge como um novo paradigma jurídico e social, que busca deslocar o foco da punição para a reparação dos danos e a restauração dos vínculos sociais rompidos pelo conflito. Seu objetivo é incluir vítima, ofensor e comunidade no processo de resolução, de modo que todos participem ativamente da reconstrução das relações afetadas.

Conforme Sica (2007), a Justiça Restaurativa desloca o foco da punição para a restauração das relações sociais, estimulando o reconhecimento do dano e a reparação moral e material do conflito. O autor (2007, p. 12) a define como “uma abordagem do crime voltada à cura das relações e à reparação do dano causado, permitindo a reintegração social de todos os envolvidos”. Essa concepção rompe com o modelo tradicional de justiça retributiva e aproxima-se da mediação penal, pois ambas privilegiam o diálogo, o reconhecimento da responsabilidade e a construção conjunta de soluções.

No contexto das Delegacias de Polícia Civil, a Justiça Restaurativa pode ser aplicada por meio de práticas conciliatórias e mediadoras que envolvem tanto a vítima quanto o autor do fato. Watanabe (2016) destaca que essa prática contribui para a pacificação social e fortalece o papel do Estado como promotor de soluções consensuais e restaurativas. Essa abordagem ajuda a diminuir a reincidência e a fortalecer os laços sociais, transformando a delegacia em um espaço de reconstrução e não apenas de punição, além de melhorar a visão da sociedade quanto ao papel da instituição policial.

De acordo com Watanabe (2016), a autocomposição, quando utilizada de forma restaurativa, cumpre o verdadeiro papel do acesso à justiça, que é a pacificação social e não apenas a resolução formal do litígio. A aplicação desses métodos no âmbito policial permite uma intervenção precoce nos conflitos, evitando que eles evoluam para processos criminais mais graves.

Portanto, a Justiça Restaurativa e a mediação penal, quando articuladas com a atuação da Polícia Civil, representam uma inovação que alia eficiência institucional à humanização do sistema de justiça, promovendo resultados mais duradouros e socialmente justos.

4.2 METODOLOGIA DO PROJETO ACORDE: MEDIAÇÃO DE CONFLITO PELA POLÍCIA CIVIL DE SERGIPE

O Projeto Acorde foi criado pela Polícia Civil do Estado de Sergipe com o objetivo de promover a conciliação e evitar a instauração de procedimentos criminais em casos de menor potencial ofensivo. A iniciativa visa proporcionar um ambiente de diálogo entre as partes envolvidas em conflitos, por meio da mediação e conciliação, estimulando a solução pacífica e consensual das controvérsias. Segundo a Secretaria de Segurança Pública (2024), a proposta busca “a conciliação e a prevenção da instauração de Termos Circunstanciados de Ocorrência, priorizando o entendimento mútuo e a restauração das relações sociais”.

A metodologia aplicada no Projeto Acorde se baseia nos princípios da justiça restaurativa e da mediação comunitária, sendo conduzida por servidores e mediadores capacitados da Polícia Civil. O processo ocorre após o registro de ocorrências envolvendo crimes de menor potencial ofensivo, como ameaça, injúria, difamação e lesão corporal leve. Nesses casos, as partes são convidadas a participar voluntariamente de uma sessão de mediação, conduzida por um policial ou mediador treinado, que atua de forma imparcial e busca auxiliar na construção de um acordo.

De acordo com a Polícia Civil de Sergipe (2024), o Projeto Acorde possui atualmente 12 núcleos de atendimento, distribuídos entre a Região Metropolitana de Aracaju e o interior

do Estado. Essa estrutura possibilita o acesso descentralizado à mediação, aproximando a população dos métodos consensuais de resolução de conflitos. O projeto conta ainda com a parceria do Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) e do Ministério Público do Estado de Sergipe (MPSE), que participam da homologação dos acordos firmados nas delegacias.

Quando há entendimento entre as partes, é lavrado um termo de acordo extrajudicial, encaminhado para homologação judicial, o que confere validade legal à solução obtida. Caso não haja consenso, o procedimento segue o trâmite tradicional, com a instauração do Termo Circunstanciado de Ocorrência e o envio do caso ao Poder Judiciário.

Os resultados alcançados demonstram a eficiência e a relevância da iniciativa. Em 2024, mais de 2.100 casos de menor potencial ofensivo foram solucionados por meio da mediação do Projeto Acorde, o que representa uma significativa contribuição para a redução da sobrecarga do sistema judicial (POLÍCIA CIVIL DE SERGIPE, 2024). Esses dados reforçam a importância da mediação como instrumento eficaz de pacificação social, ao mesmo tempo em que fortalecem a credibilidade da Polícia Civil como instituição promotora da cultura de paz e da cidadania.

A metodologia do Projeto Acorde, portanto, demonstra que é possível aliar eficiência, humanização e diálogo no tratamento de conflitos, representando um modelo de política pública inovadora no âmbito da segurança e da justiça criminal. O projeto reflete uma mudança de paradigma, em que o foco se desloca da punição para a reparação e reconciliação, alinhando-se às diretrizes contemporâneas de promoção de uma justiça mais participativa e restaurativa.

5 DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA IMPLEMENTAÇÃO

Apesar dos avanços teóricos e normativos, a implementação efetiva da mediação e conciliação nas Delegacias de Polícia Civil enfrenta desafios significativos, entre os principais, destacam-se a falta de estrutura física adequada, e a ausência de políticas públicas permanentes que incentivem e regulamentem essas práticas.

Outro obstáculo em que observo muito e não menos importante é a resistência cultural, Segundo Tartuce (2017), a principal barreira para a expansão da mediação é cultural, pois muitos ainda associam a resolução de conflitos exclusivamente ao poder judiciário, ignorando o potencial das soluções consensuais, ainda predomina, em parte dos órgãos de segurança pública, uma mentalidade rigorosa, onde associa o trabalho policial apenas à repressão e à investigação, desconsiderando o potencial da mediação como instrumento de pacificação,

acredito que superar esse paradigma exige sensibilização institucional e valorização das práticas de diálogo como forma legítima de resolução para resolução de conflitos.

A formação continuada dos policiais civis é indispensável, cursos e treinamentos sobre justiça restaurativa, comunicação não violenta e técnicas de mediação podem contribuir para uma mudança de postura e para a consolidação de uma cultura de paz. Além disso, é fundamental que o Estado forneça recursos humanos e materiais para a manutenção dos núcleos de mediação dentro das delegacias.

As perspectivas, com relação a temática é muito promissora, a expansão dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e a crescente aceitação da mediação no ambiente jurídico indicam um movimento de consolidação desses métodos, apesar das negativas dos profissionais fora do âmbito policial, com o tempo, espera-se essa prática se torne rotina também nas delegacias, integrando o sistema de segurança pública à política nacional de tratamento adequado dos conflitos.

6 O PAPEL DO DELEGADO E DOS AGENTES DE POLÍCIA NA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

A efetividade da mediação e da conciliação em Delegacias de Polícia Civil depende muito da atuação dos profissionais que compõem essas instituições, o delegado de polícia, como autoridade responsável pela condução das investigações, vai exercer o papel essencial na promoção de práticas auto compositivas, pois é ele quem avalia a natureza do conflito e decide pela adoção de medidas alternativas à via judicial tradicional, vindo assim, despachado para o oficial investigador realizar o caso.

O delegado pode, de forma legal e fundamentada, incentivar o diálogo entre as partes de acordo com Watanabe (2016), o sucesso da mediação depende, em grande parte, da postura dos profissionais envolvidos, que devem atuar com neutralidade e respeito às partes, criando um ambiente propício à solução pacífica, envolvidas em infrações de menor potencial ofensivo, desde que respeitados os princípios da voluntariedade, da imparcialidade e da confidencialidade, com essa postura ativa transforma a delegacia em um espaço de cidadania e de prevenção, afastando a visão punitiva que historicamente marcou o sistema penal.

Os agentes de polícia também desempenham função relevante, uma vez que são eles que vão manter contato direto com as partes, sua conduta empática, a capacidade de escuta e a habilidade de conduzir conversas de forma respeitosa serão fundamentais para o sucesso da mediação.

A implementação de cursos de capacitação voltados à comunicação não violenta, obtendo técnicas de negociação e resolução de conflitos é uma medida essencial para que os servidores da Polícia Civil possam exercer esse novo papel. Como aponta Watanabe (2016), “a efetividade da mediação depende mais da postura dos operadores do que do procedimento em si, pois é a atitude conciliatória que cria o ambiente propício à solução do conflito, mas, portanto, reconhecer a importância dos profissionais de segurança pública nesse processo é reconhecer que a construção de uma justiça mais humana e eficaz começa nas instituições mais próximas da população as delegacias de polícia.

7 IMPACTOS SOCIAIS DA MEDIAÇÃO NAS DELEGACIAS DE POLÍCIA CIVIL

Os impactos sociais da mediação em delegacias são profundos e multifacetados, a principal transformação observada é a substituição da lógica da punição pela lógica da reparação e da convivência pacífica; que ao propiciar que vítima e ofensor dialoguem em um ambiente controlado e respeitoso, a mediação contribui para a redução da reincidência e para o fortalecimento do senso de responsabilidade coletiva.

Os estudos conduzidos em estados como São Paulo e Minas Gerais demonstraram que mais de 60% dos conflitos mediados nas delegacias terminam em acordos satisfatórios, evitando o ajuizamento de ações e posteriormente reduzindo o tempo de resposta estatal (CNJ, 2022), essa estatística revela que o investimento em práticas restaurativas traz ganhos não apenas jurídicos, mas também sociais e econômicos, ao diminuir custos processuais e ampliar a eficiência institucional.

Além disso, a mediação policial reforça o princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal, que ao promover o respeito mútuo e a autonomia das partes, onde essa experiência prática demonstra que muitos cidadãos, após participarem de uma mediação, passam a enxergar o Estado como um aliado na resolução de problemas, e não apenas como um agente punitivo.

A cultura da paz, incentivada pela mediação e conciliação, projeta-se, portanto, para além do caso concreto, ela atinge comunidades inteiras, que passam a perceber que o diálogo como caminho legítimo para a solução de desentendimentos cotidianos, sendo sim, a atuação da Polícia Civil ganha uma nova dimensão: a de promotora da pacificação social e da cidadania.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada ao longo deste estudo demonstra que a mediação e a conciliação são instrumentos essenciais para mudar a cultura jurídica e humanizar as relações sociais, com essas práticas demonstram ser particularmente eficientes na resolução de conflitos de menor gravidade nas Delegacias de Polícia Civil, auxiliando no alívio do sistema judicial e promovendo a pacificação social.

Durante a pesquisa, foi possível observar que ao adotar métodos de diálogo e escuta ativa, a Polícia Civil começa a exercer uma função educativa e restauradora, alinhando-se aos conceitos da Justiça Restaurativa, vejo que essa mudança de paradigma expande o acesso à justiça, tornando o espaço mais participativo, inclusivo e eficaz.

Observa-se que os obstáculos identificados, como a ausência de estrutura, formação e suporte institucional, ainda apresentam desafios consideráveis.

Conforme ressalta Grinover (2014), a consolidação da mediação e conciliação depende não apenas de normas legais, mas também de uma mudança cultural que reconheça o valor do diálogo como forma legítima de justiça.

Durante a pesquisa, observei que é fundamental investir em treinamento da investigador oficial de polícia, infraestrutura e conscientização para que as Delegacias de Polícia Civil possam se transformar em autênticos espaços de diálogo, reconstrução e cidadania e que essa consolidação dessas práticas simboliza não só um progresso jurídico, mas também um compromisso ético e social em prol da construção de uma cultura de paz nas delegacias.

Durante o período em que participei das práticas de conciliação, era responsável por conduzir diversas sessões, ouvindo cada parte individualmente, especialmente quando não estava ciente das versões apresentadas nos despachos que antecederiam a conciliação. Um dos principais desafios consistia em manter as partes dentro dos limites estabelecidos pelo conciliador, uma vez que nem todos respeitavam as regras previamente explicadas. Em algumas situações, quando percebia que alguma das partes não levava o processo a sério, era necessário encerrar a sessão, registrar os termos de oitiva de todos os envolvidos e lavrar o TCO - Termo Circunstanciado. Percebi que os casos bem-sucedidos eram aqueles em que ambas as partes demonstravam interesse em resolver o conflito de forma amigável, cedendo em alguns pontos para alcançar um consenso. Já nos casos não sucedidos, era evidente a falta de intenção de resolver o conflito, mesmo após esclarecimentos sobre possíveis consequências legais, o que evidenciou a importância do papel firme e imparcial do conciliador. Essa experiência contribuiu significativamente para o desenvolvimento de habilidades como escuta ativa, negociação e gestão de conflitos, permitindo-me compreender melhor os fatores que influenciam o sucesso ou insucesso das conciliações.

Durante a prática de conciliação, percebi que desenvolvi diversas habilidades essenciais para a atuação nesse contexto. Entre elas, destaco a escuta ativa, fundamental para compreender as versões e necessidades de cada parte; a capacidade de negociação, utilizada para auxiliar as partes a encontrarem soluções consensuais; e a empatia, necessária para lidar com situações delicadas e manter a imparcialidade. Ao mesmo tempo, aprendi a impor limites e firmeza, principalmente em momentos em que as partes desrespeitavam as regras ou demonstravam desinteresse pelo processo.

Além disso, houve situações em que precisei adaptar minha abordagem para conflitos mais complexos, envolvendo alterações de comportamento por parte dos envolvidos. Nesses casos, contei com a colaboração de colegas, realizando sessões individuais separadas e depois retomando a mediação conjunta, apresentando os pontos de maneira organizada e oferecendo uma nova perspectiva para a resolução do conflito. Essa experiência reforçou a importância da flexibilidade, da articulação de estratégias e do trabalho em equipe no processo de conciliação, contribuindo significativamente para meu crescimento profissional e compreensão prática do tema.

O trabalho de conciliação e mediação revelou-se fundamental para demonstrar às partes as consequências de seus atos, especialmente em situações que poderiam gerar conflitos maiores ou implicar penalidades criminais. Ao explicar os possíveis desdobramentos legais, percebia-se que muitas partes passavam a compreender a gravidade da situação, o que muitas vezes contribuiu para a resolução do conflito de forma mais consciente e responsável.

Um caso que marcou minha experiência envolveu indivíduos que tentavam se respaldar em suas crenças religiosas, acreditando que, por esse motivo, não sofreriam sanções legais. Nessa situação, foi necessário agir de forma firme e taxativa, reforçando a importância do respeito às normas e garantindo que todos compreendessem seus deveres e responsabilidades. Esse episódio evidenciou a relevância da atuação firme e imparcial do conciliador, bem como a necessidade de lidar com situações de resistência de maneira ética e estratégica, reforçando o impacto positivo da mediação quando conduzida de forma adequada.

Durante a prática de conciliação, foi possível identificar algumas limitações do procedimento, sendo a principal a infraestrutura inadequada em muitas delegacias, que não possuem salas apropriadas para a realização das sessões de mediação. Essa deficiência pode comprometer a confidencialidade, o conforto e a eficácia das conciliações.

Para tornar o processo mais eficiente e justo, sugere-se a melhoria da infraestrutura, a capacitação contínua dos profissionais envolvidos e a ampliação do quadro de servidores por meio de concursos, de modo a atender adequadamente à demanda crescente.

Essa experiência também contribuiu significativamente para minha visão sobre mediação e conciliação na prática jurídica, evidenciando que esses métodos são fundamentais para desafogar o serviço público e reduzir a sobrecarga do sistema judiciário. Muitas vezes, processos judiciais podem se prolongar por anos, por questões que poderiam ser solucionadas de maneira mais rápida e satisfatória por meio da conciliação. Assim, dependendo do grau da infração, a mediação não apenas auxilia as partes a resolverem o conflito de forma mais eficiente, mas também evita processos longos, burocráticos e frequentemente insatisfatórios.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil.

BRASIL. **Lei de Mediação**. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

BRASIL. **Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais**. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.

BRASIL. **Conselho Nacional de Justiça**. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Mediação e conciliação: técnicas e aplicação**. São Paulo: Saraiva, 2014.

SICA, Leonardo. **Justiça restaurativa e mediação penal: o novo modelo de justiça criminal e de gestão do crime**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.

WATANABE, Kazuo. **Mediação e conciliação: a efetividade da justiça e o novo CPC**. São Paulo: RT, 2016.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Método, 2017.

POLÍCIA CIVIL DE SERGIPE. **Polícia Civil resolve mais de dois mil casos de menor potencial ofensivo com mediação do Projeto Acorde**. Aracaju: SSP/SE, 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113140.htm.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Mediação e Conciliação: conceitos e importância**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/>.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. **Projeto Acorde: Mediação em Delegacias.** Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br>.

SENADO FEDERAL. **Mediação e Conciliação no Brasil.** Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias>.