



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA  
CAROLA CRISTOFOLINI

**A POSSIBILIDADE DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM  
CASOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONDICIONADOS À REPRESENTAÇÃO  
CRIMINAL**

Xanxerê/SC  
2020

CAROLA CRISTOFOLINI

**A POSSIBILIDADE DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM  
CASOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONDICIONADOS À REPRESENTAÇÃO  
CRIMINAL**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Sistema de Justiça: Conciliação, Mediação e Justiça Restaurativa, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito à obtenção do título de Especialista em Sistema de Justiça: Conciliação, Mediação e Justiça Restaurativa.

Orientação: Prof. Patrícia Fontanella, Dra.

Xanxerê/SC  
2020

CAROLACRISTOFOLINI

**A POSSIBILIDADE DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM  
CASOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONDICIONADOS À REPRESENTAÇÃO  
CRIMINAL**

Esta Monografia foi julgada adequada à obtenção do título de Especialista em Sistema de Justiça: Conciliação, Mediação e Justiça Restaurativa e aprovada em sua forma final pelo Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Sistema de Justiça: Conciliação, Mediação e Justiça Restaurativa, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Xanxerê, 25 de setembro de 2020.

---

Professora orientadora: Patrícia Fontanella, Dra.

Universidade do Sul de Santa Catarina

---

Prof. Dilsa Mondardo, MSc.

Universidade do Sul de Santa Catarina

A todas as mulheres em situação de  
vulnerabilidade.

## **AGRADECIMENTOS**

A todas as pessoas, que de forma direta ou indireta, quando por mim consultadas, contribuíram para conclusão desse trabalho.

## RESUMO

Esse trabalho aborda a aplicabilidade da conciliação e da mediação de conflitos em casos de violência doméstica condicionados à representação criminal em estudos de casos realizados na Delegacia de Polícia Civil de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI) de Xanxerê/SC. Primeiramente apresenta-se o embasamento teórico sobre algumas das principais conquistas históricas das mulheres, sobre violência doméstica e familiar, sobre a Lei Maria da Penha e algumas estatísticas de violência contra a mulher. Após, são abordadas as práticas restaurativas, a conciliação e a mediação de conflitos. Por fim, são elencados casos de violência doméstica cujos crimes são condicionados à representação criminal para servirem de estudo. A partir da análise dos resultados foi possível verificar que a conciliação, por ser um método alternativo de justiça que visa um acordo ao final, não é aplicável aos casos estudados. Por sua vez, a mediação de conflitos é aplicável, mas a aplicabilidade depende da análise de contexto dos fatos notificados e da disposição das partes em dialogar a fim de realizar a autocomposição. Em alguns casos, a delegacia apresentou uma forma de atuação alternativa à justiça tradicional punitivista, por meio dos acolhimentos (pré-mediações) e da mediação de conflitos em si.

Palavras-chave: Violência doméstica contra a mulher. Conciliação. Mediação de conflitos.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>09</b>
<b>2 DIREITOS DA MULHER, VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR, LEI MARIA DA PENHA E ESTATÍSTICAS.....</b>	<b>11</b>
2.1 DIREITOS DA MULHER.....	11
2.2 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR E LEI MARIA DA PENHA.....	13
2.3 ESTATÍSTICAS.....	15
<b>3 PRÁTICAS RESTAURATIVAS, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....</b>	<b>16</b>
3.1 PRÁTICAS RESTAURATIVAS.....	17
3.2 CONCILIAÇÃO.....	21
3.3 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	23
<b>4 ESTUDO DE CASOS DA DELEGACIA DE PROTEÇÃO À CRIANÇA, AO ADOLESCENTE, À MULHER E AO IDOSO (DPCAMI) DE XANXERÊ/SC.....</b>	<b>26</b>
4.1 PERFIL DOS CASOS ESTUDADOS.....	28
4.2 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	38
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>43</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A violência doméstica e familiar contra a mulher vem sendo enfrentada, dentre outras formas, por meio da Lei 11.340, conhecida como Lei Maria da Penha (LMP), promulgada em 07 de agosto de 2006. Basicamente, em termos de justiça tradicional, para as pessoas que praticam crimes no âmbito da violência doméstica e familiar contra o gênero feminino, tem-se aplicado a lógica retributiva, com seu enfoque punitivista. Nessa direção, quando há um crime previsto na LMP, tem-se uma resposta penal implicando punição a alguém que transgrida o texto previsto em lei.

No entanto, a busca por uma cultura de paz solucionando conflitos por meio de métodos autocompositivos, também conhecidos por práticas restaurativas, como a conciliação, a mediação de conflitos e a justiça restaurativa, vem ganhando espaço. Tais soluções visam a escuta ativa e o diálogo em local protetivo às partes envolvidas mediado por profissionais capacitados com vistas à autocomposição. Tem-se a participação ativa de todas as partes, colocando-as no centro do conflito a fim resolvê-lo em conjunto, diferentemente da intervenção tradicional do Estado, por meio da legislação específica. Nesta direção, o objetivo do presente trabalho é investigar a possibilidade de utilização da conciliação e da mediação de conflitos em casos de violência doméstica cujos crimes são condicionados à representação criminal e que são registrados na DPCAMI de Xanxerê/SC.

A temática é importante, pois visa trabalhar os conflitos buscando soluções adequadas às partes, envolvendo-as na situação, atribuindo-lhes responsabilidade, contribuindo para uma cultura de paz. É o momento de investigar, por meio do conhecimento científico e da pesquisa, se a prática desses métodos autocompositivos podem contribuir para cultura de paz nos casos a serem estudados. Além disso, a pesquisa contribuirá para a atuação prática na referida delegacia.

Para tanto, no primeiro capítulo do presente trabalho serão apresentadas algumas das principais conquistas históricas das mulheres em suas várias lutas para ocuparem seus espaços. Também como parte do referido capítulo, será abordada a LMP, importante marco legal que visa o combate da violência doméstica e familiar contra a mulher, verificando como

tal legislação é conceituada. Ainda nessa parte do trabalho serão apresentadas algumas estatísticas de violência contra a mulher.

No segundo capítulo serão abordados conceitos pertinentes às práticas restaurativas, por meio de métodos autocompositivos. Nesse contexto dar-se-á ênfase aos conceitos e aos textos normativos referentes à conciliação e à mediação, como métodos extrajudiciais de solução de conflitos, situando-os no espectro das práticas restaurativas, cujo cenário está assentado nos princípios e características basilares do “movimento” da Justiça Restaurativa, particularmente quando se vislumbra possibilidades de motivar a prática de cultura da paz, por meio do diálogo e da escuta ativa e envolvimentos das partes em conflito, que os levaria à compreensão de seus problemas e a responsabilidade pelo efeito de seus atos.

Adiante serão analisados os atendimentos e registros realizados pela psicóloga policial civil entre agosto e setembro de 2020 na DPCAMI de Xanxerê/SC, em casos de mulheres vítimas de violência doméstica cujos crimes são condicionados à representação, independente da parte autora ser homem ou mulher. O objetivo é verificar a possibilidade de utilização da conciliação e da mediação de conflitos em tais situações. Primeiramente será apresentado o perfil de cada caso, para depois abordar a análise e discussão dos estudos práticos.

No que tange aos procedimentos metodológicos, no presente trabalho será adotado o método de abordagem dedutiva, a partir do qual evidencia-se a análise do caso proposto partindo de uma ótica geral para aspectos específicos, sendo que a análise apresenta uma natureza qualitativa. O método de procedimento adotado será o monográfico e a técnica de pesquisa utilizada será a bibliográfica.

## **2 DIREITOS DA MULHER, VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR, LEI MARIA DA PENHA E ESTATÍSTICAS**

A luta pela defesa e busca da igualdade de direitos e oportunidades para as mulheres é antiga. Em todas as épocas da história houve mulheres que se posicionaram contra as injustiças e desigualdades, sendo essa uma contenda contínua. O que se altera em cada época histórica são as estratégias e formas adotadas para ganhar espaço e combater as dificuldades e adversidades, sendo que todas se configuram importantes nesse contexto.

Este capítulo tratará das principais conquistas dos direitos da mulher, da violência doméstica e familiar, da Lei Maria da Penha e de estatísticas relacionadas à violência contra a mulher.

### **2.1 DIREITOS DA MULHER**

A Constituição Federal de 1988, no seu artigo 5º, traz que os homens e as mulheres são iguais em seus direitos e em suas obrigações. Nos termos do documento tem-se que “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade”.

Em meados dos anos 1980 iniciou no Brasil a implantação de delegacias próprias no atendimento a mulheres, órgãos especializados da Polícia Civil que procuram oferecer um atendimento mais adequado às mulheres que sofrem violência. Nesta direção, em Santa Catarina a Resolução nº 008/GAB/DGPC/SSP, elaborada pela Delegacia Geral de Polícia em 07 de outubro de 2013, criou as chamadas Delegacias de Polícia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMIs) prevendo, dentre outras atividades, a apuração de crimes no contexto da LMP.

Rifiotis (2004, p. 90) explica que as delegacias da mulher foram criadas como uma política social de luta contra a impunidade e para atender, de maneira adequada, às mulheres vítimas de violência:

A Delegacia da Mulher é instituição *sui generis*, setor especializado do serviço da Polícia Civil de cada Estado e é, tipicamente, polícia judiciária, o que equivale a dizer que ela atua como correia de transmissão entre os serviços de polícia e o sistema judiciário. O seu objetivo maior é, portanto, a instrução dos inquéritos policiais que levarão ao judiciário as queixas-crimes para julgamento.

A Convenção Interamericana, conhecida como Convenção de Belém do Pará, concluída em 1994 e decretada pelo Presidente da República do Brasil em 1996, é outra normativa que abarca os direitos das mulheres, sendo aprovada para prevenir, punir e erradicar a violência contra a mulher. O texto da referida Convenção Interamericana esclarece, dentre outros pontos, que “toda mulher tem direito ao reconhecimento, desfrute, exercício e proteção de todos os direitos humanos e liberdades consagrados em todos os instrumentos regionais e internacionais relativos aos direitos humanos”.

Ainda com relação à legislação que evidencia a luta das mulheres pela existência de suas subjetividades, o Decreto nº 4.377, de 13 de setembro de 2002, do Senado Federal, convencionou a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher. Em seu artigo 1º trata que “a expressão “discriminação contra a mulher” significará toda a “distinção, exclusão ou restrição baseada no sexo e que tenha por objeto ou resultado prejudicar ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício pela mulher”, sendo que independe do estado civil delas. Além disso, o mesmo Decreto confere que são atribuídas a elas liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural e civil ou em qualquer outro campo ou temática de existência.

Outra conquista histórica de destaque no contexto que abrange mulheres é a promulgação da Lei nº 10.778, em 24 de novembro de 2003, a qual estabeleceu a notificação compulsória de casos de violência contra a mulher atendidos em serviços de saúde públicos ou privados. No parágrafo 1º que consta no artigo 1º da referida legislação entende-se “por violência contra a mulher qualquer ação ou conduta, baseada no gênero, inclusive decorrente de discriminação ou desigualdade étnica, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher”, independente se ocorrer no âmbito público ou privado.

Nesse tópico do trabalho foram abordadas, basicamente, as principais conquistas dos direitos das mulheres previstas em textos legais e importantes para referenciar o contexto de estudo, não desconsiderando outros direitos adquiridos pelas mulheres. Procurou-se referenciar algumas conquistas para retratar a importante e constante luta das mulheres pela busca de seus direitos o que, em última instância, contribuirão para o desenvolvimento pessoal e profissional delas. Frisa-se que outros conteúdos de outros campos teóricos, que não abordados somente por textos de lei, também têm importância e relevância para compreensão das conquistas das mulheres.

## 2.2 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR E LEI MARIA DA PENHA

A violência doméstica é uma perigosa realidade, pois as pessoas possuem impulsos amorosos que podem ser agressivos, conforme explica Seixas (2017, p. 8). A referida autora conceitua a violência doméstica como o conjunto de formas de ação ou omissão que se pratica no lar podendo causar “lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico qualquer que seja a pessoa que a exerça ou sofra” (2017, p. 8). A violência doméstica causa sofrimento ao ponto de a mulher acreditar que não é mais merecedora de relações que lhe tragam satisfação e afeto. Nesse contexto, Seixas (2017, p. 9) escreve que:

A desvalorização constante rebaixa, de tal forma, a autoestima, que a pessoa não se liberta do agressor, por sentir-se totalmente incapaz. É este mesmo fenômeno que faz a mulher agredida voltar para o agressor e não como dizem alguns machistas, ironicamente, que ela gosta de apanhar. A desvalia da pessoa e da família agredida é uma das consequências invalidantes da agressão.

A LMP é destinada ao combate da violência doméstica e familiar, reconhecendo-a como uma violação dos direitos humanos, bem como traz uma política pública articulada destinada à segurança das vítimas. Segundo apontam Veiga, Lisboa e Wolff (2016, p. 10), a LMP foi “construída a várias mãos e claramente voltada a abarcar o maior número de mulheres, independentemente das intersecções que nos atravessam”.

Conforme o artigo 2º da LMP (Brasil, 2006) “toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana”, assegurando-lhes as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservando-lhes a saúde física e mental, bem como o aperfeiçoamento moral, intelectual e social. Em relação às mulheres em situação de violência doméstica Hirigoyen (2006, p. 71) explica que elas “não têm um perfil típico, que são encontradas em todas as camadas sociais e em todos os níveis socioculturais”.

Segundo a LMP (Brasil, 2006) configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que possa causar morte, lesão, sofrimento físico, sexual e/ou psicológico e dano moral e/ou patrimonial. Nos parágrafos I, II e III e parágrafo único do artigo quinto esclarece-se sobre o âmbito da violência doméstica e as relações pessoais envolvidas.

I - no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas; II - no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa; III - em qualquer relação íntima de afeto,

na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação. Parágrafo único. As relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual.

A violência doméstica e familiar pode ocorrer independentemente se a parte autora é homem ou mulher. Estão previstas na LMP penalizações para os crimes de violência física, sexual, psicológica, patrimonial e moral. A violência física refere-se à ofensa à integridade física ou corporal da mulher como, por exemplo, chutes, agressões e/ou socos. Por sua vez, a violência psicológica é reconhecida quando há dano emocional, diminuição da autoestima ou prejuízos ao seu desenvolvimento, e em situações de perseguição, isolamento, coação, constrangimento e/ou manipulação praticadas pela parte autora. A violência sexual, dentre outras características, diz respeito ao constrangimento a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, exigir, limitar ou anular o exercício de direitos sexuais e/ou reprodutivos, tais como forçar uma gravidez ou um aborto. Por fim, a referida Lei (Brasil, 2006) em seu artigo 7º conceitua violência patrimonial e moral da seguinte forma:

IV - a violência patrimonial, entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades; V - a violência moral, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria.

Conforme a LMP (Brasil, 2006), cabe à autoridade competente que atender a vítima “ouvir a ofendida, lavrar o boletim de ocorrência e tomar a representação a termo, se apresentada”. Nos casos em que é solicitada representação criminal e/ou medida protetiva de urgência encaminham-se os procedimentos realizados ao judiciário para análise e determinações. A tendência desse fluxo será a lógica punitivista prevista em lei, dentro do processo de criminalização padrão conhecido, onde se busca um culpado, procura-se provar sua culpa e o condenar nos termos da legislação, no caso, da LMP.

No entanto, tal procedimento pode mascarar um problema mais profundo e, até mesmo, os crimes serem repetidos. As partes podem acreditar na solução imediata, porém faz pouco sentido para elas e pode não reparar o conflito na sua essência. Portanto, faz-se necessário atuar em casos de violência doméstica para além da aplicação dos tipos penais. A violência doméstica necessita novos modos de se pensar e lidar, requerendo, dentre outras, práticas efetivas de enfrentamento. Tais práticas assumem ainda maior importância quando direcionadas para a busca de uma cultura de paz, onde dialoga-se sobre o conflito a fim de ressignificá-lo, ao invés de vê-lo como um embate. Nesse aspecto Vasconcelos (2008, p. 19) disserta que:

O conflito não é algo que deva ser encarado negativamente. É impossível uma relação interpessoal plenamente consensual. Cada pessoa é dotada de uma originalidade única, com experiências e circunstâncias existenciais personalíssimas. Por mais afinidade e afeto que exista em determinada relação interpessoal, algum dissenso, algum conflito, estará presente. A consciência do conflito como fenômeno inerente à condição humana é muito importante. Sem essa consciência tendemos a demonizá-lo ou a fazer de conta que não existe. Quando compreendemos a inevitabilidade do conflito, somos capazes de desenvolver soluções autocompositivas. Quando o demonizamos ou não o encaramos com responsabilidade, a tendência é que ele se converta em confronto e violência.

Verifica-se que a violência doméstica e familiar contra a mulher é um crime que está previsto na legislação, requerendo atendimento urgente. Uma das formas em atender é atuar com a aplicação dos tipos penais. Outra forma de atendimento é compreender a controvérsia em sua profundidade, para além da mera aplicação dos tipos penais, para buscar soluções alternativas e significativas às partes, sempre que possível.

### **2.3 ESTATÍSTICAS**

As estatísticas divulgadas em torno dos índices de violência contra as mulheres revelam a necessidade do seu combate sistematizado, bem como a necessidade de mudanças de comportamento e atitudes por parte de quem vive em uma situação de violência doméstica e familiar.

A pesquisa Panorama da violência contra as mulheres no Brasil, realizada pelo Instituto DataSenado, aponta indicadores nacionais e estaduais de que no ano de 2015, o total de “18% das mulheres entrevistadas afirmaram já terem sido vítimas de algum tipo de violência doméstica, seja ela física, sexual, psicológica, moral ou patrimonial” (Brasília, 2016).

A violência doméstica pode levar ao feminicídio, contemplado pela Lei 13.104, de 09 de março de 2015, que o prevê como “circunstância qualificadora do crime de homicídio”, bem como o inclui “no rol dos crimes hediondos”. Conforme o parágrafo 2º da referida Lei, “considera-se que há razões de condição de sexo feminino quando o crime envolve: I - violência doméstica e familiar; II - menosprezo ou discriminação à condição de mulher”.

Dados publicado no Atlas da Violência em 2019, organizados pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública, trazem que houve crescimento dos homicídios de mulheres no Brasil em 2017, com cerca de 13 assassinatos ao dia. No total do mesmo ano, 4.936 mulheres foram mortas. Outro dado

apontado no mesmo documento traz que houve crescimento de 30,7% no número de homicídios de mulheres no país entre 2007 e 2017, bem como no último ano da série, que registrou aumento de 6,3% em relação ao ano anterior.

Sobre o homicídio cometido por um homem contra uma mulher e reflexões da autora Hirigoyen (2006, p. 59), pode-se traçar um paralelo de que tal crime “corresponde a uma tomada de consciência da insuportável alteridade do outro, o que faz ver que não se trata de amor, e sim de fusão”. O homem dependente de sua companheira sente-se abandonado porque ela lhe escapa por ser ela mesma.

As lutas históricas das mulheres, bem como as estatísticas, apontam que se faz necessário buscar formas alternativas em lidar com crimes de violência doméstica, para além da lógica punitivista, haja vista que os crimes continuam ocorrendo mesmo havendo a previsão de tipos penais. Nesse contexto, os métodos alternativos de solução de conflitos podem servir de técnica para tratar casos de violência doméstica com mais profundidade.

Hirigoyen (2006, p. 16) ensina ser importante que as mulheres percebam os primeiros sinais de violência e denunciem, “não necessariamente para dar queixa na Justiça, mas para encontrar em si mesmas a força para sair de uma situação abusiva. Compreender por que se tolera um comportamento intolerável é também compreender como se pode sair dele”. A mesma autora aponta ainda que “o verdadeiro obstáculo à partida das mulheres vítimas de violência não é sua dependência material, mas sua dependência psicológica” (2006, p. 56). Rifiotis (2004, p. 111) anota que nos casos de violência intrafamiliar em que a vítima é uma mulher adulta, em razão de sua “condição de maioridade – ao contrário da criança – faz dela um agente com opção pessoal e jurídica”.

### **3 PRÁTICAS RESTAURATIVAS, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

As desigualdades entre homens e mulheres ainda existem. Muito precisa ser feito para que o planejamento jurídico dos direitos humanos se efetive nas práticas cotidianas. No que tange à violência doméstica, o crime exige mais do que a punição prevista em lei, ou seja, é importante que ocorra a instrumentalização de políticas públicas que incluam a mulher e o homem e que essa ação minimize a violência praticada contra a mulher.

Cessar um crime envolve aspectos que vão para além da penalização, pois ele afeta não só o indivíduo e as vítimas diretas, mas também a família e a sociedade em geral. Nesse aspecto, os métodos alternativos de solução de conflitos podem ser utilizados para valorizar as partes envolvidas, colocando-as como protagonistas da situação conflitiva. Esse é o mote do presente capítulo.

### 3.1 PRÁTICAS RESTAURATIVAS

O histórico pelo qual passou o ser humano, até chegar nos dias atuais, foi permeado por violência (guerras, batalhas, disputas) e, pode-se pensar, que ainda o é em alto grau (Seixas, 2013, p. 10). Isto remete à ideia de que todos procuram somente satisfação própria. Ao invés de alimentar uma cultura da violência, é preciso desenvolver uma cultura de paz, a qual pode ser igualmente aprendida por qualquer indivíduo, os quais podem trabalhar juntos para fazer as coisas de modo justo e solidário. A paz é compreendida de forma holística, integrando a paz interior, entre os homens e na natureza. Busca evitar mortes, melhor organizar a sociedade e erradicar a miséria, as injustiças e violências. Não se trata de submissão, mas de ação e responsabilidade. Nessa direção, Seixas (2013, p. 10) descreve que:

Para vencer a violência não basta reprimi-la ou reagir com o mesmo grau de violência. É preciso construir algo que seja contrário à sua evolução, que possa transformá-la. A Cultura da Paz. Tal como a cultura da violência, a Cultura da Paz também pode ser aprendida, também é multicausal, também seu aprendizado começa em casa e também se baseia na concepção da igualdade entre os homens. A Cultura da Paz não vê mais os homens como igualmente ruins, mas os vê como: espiritual, biológica e antropológicamente iguais na sua essência humana, e, portanto, igualmente respeitáveis. Reconhece as diferenças procurando integrá-las. Não julga pessoas, mas procura entender as dores e as necessidades dos outros, procura valorizar atos e acontecimentos dentro do seu contexto. Enfrenta os conflitos com diálogos. Coloca-se no papel de cada um.

As práticas restaurativas são alternativas à justiça criminal tradicional e buscam soluções para conflitos sociais, tipificados nos textos de leis, ao invés de seguir o curso da instância penal. A regra é promover a solução de controvérsias pacificamente, em direção à construção de uma cultura de paz, sendo a exceção encaminhar ao judiciário para resolver. Também são conhecidas como métodos de autocomposição.

Conforme Vasconcelos (2008, p. 35) a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem são frequentemente designados “como meios alternativos, ou extrajudiciais, ou de resolução de disputas (ADRs – Alternative Dispute Resolutions)”. São conhecidos ainda,

conforme aponta o mesmo autor (2008, p.35), como “Meios Alternativos de Resolução de Controvérsias (MASCs) ou Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias (MESCs)”.

Via de regra, as práticas restaurativas costumam ser aplicadas antes da instauração de um procedimento penal. Podem ser utilizadas, dentre outros espaços, diretamente nas comunidades onde há um conflito, nas escolas, em empresas, em delegacias de polícia, no sistema judiciário e/ou em substituição ao sistema penal tradicional. Vasconcelos (2008, p. 29) aponta que as práticas restaurativas “devem ser aplicações do novo paradigma de ciência, na condução dos conflitos”. Um dos aspectos referente ao novo paradigma que o autor aponta diz respeito à compreensão de sistemas complexos tendo “foco nas relações, foco nas interligações” (2008, p. 31).

Com as práticas restaurativas busca-se apropriar-se dos conflitos envolvendo os indivíduos que os integram, diferentemente de outras práticas, as quais tem-se o Estado como gestor do conflito. Nesse aspecto, Vasconcelos (2008, p. 36), escreve que a mediação e a conciliação são “procedimentos não adversariais de solução de disputas, diferentemente dos processos adversariais, que são aqueles que um terceiro decide quem está certo, a exemplo dos processos administrativos, judiciais ou arbitrais”.

Restaurar um conflito é não o acentuar, mas sim utilizar-se dele para gerar novas práticas sociais que possam eliminá-lo ou, no mínimo, tratá-lo de modo pacificador. Outro benefício que a solução alternativa de um conflito provoca é a diminuição da violência, pois as partes envolvidas podem transformar suas atitudes anteriormente violentas para uma cultura de paz e replicar os comportamentos aprendidos.

É importante, em cada caso a ser trabalhado, aplicar a prática restaurativa de modo adequado, bem como aquela que melhor se enquadra na situação conflitiva posta. As partes precisam estar dispostas em participar. Deve-se reconhecer as necessidades de cada pessoa, integrando os participantes na busca pela solução. Caso uma das partes não esteja engajada, dificilmente a prática restaurativa terá sucesso, pois esta é centrada nos indivíduos e nas relações.

Não é objetivo de uma restauração de conflitos promover o alto número de acordos, mas sim a solução a partir de relações ganha-ganha. As equipes que conduzirão uma técnica deverão estar capacitadas e preparadas, o que deve ser algo constante para fins de atualização profissional e melhores resultados. Cada caso pode solicitar um tipo de procedimento,

portanto deve-se adequá-lo sempre que necessário. Deve-se valorizar a capacidade das pessoas em buscar as soluções, afinal de contas elas a estão vivenciando e, muito mais do que o Estado ou qualquer outra pessoa e/ou instituição, sabem da urgência em resolver e como fazer.

Uma prática restaurativa busca responsáveis e não culpados. Quando as pessoas se responsabilizam pelo que fazem, saem do papel de vítima para atuarem mediante suas situações de vida, indo na origem dos problemas, sem medo e/ou permanecerem em posição defensiva e acusatória. Todas as etapas do processo de uma restauração prática devem ser esclarecidas aos envolvidos, incluindo como será realizada, quem participará, os direitos e deveres.

O Manual de Gestão para Alternativas Penais (2017, p. 18) propõe que estas práticas sejam “acolhidas como métodos capazes de alterar um vício estrutural do processo penal, o de se apropriar dos conflitos desconsiderando os interesses das pessoas neles envolvidas”. Com tais métodos é possível modificar o paradigma da justiça tradicional, promovendo formas que evitem a neutralização da vítima e do autor. O referido Manual (2017, p. 18) explica que:

Um dos benefícios das práticas restaurativas é evitar a exacerbação dos conflitos, revitimização e aumento das violências em que possam estar imersas as partes. Sabe-se que a mera propositura de um processo penal ou mesmo uma sentença são incapazes, em muitos casos, de fazer estancar conflitos e violências. Ao contrário, em muitos casos a intervenção do Estado através de um processo penal acentua o grau de violência e resulta em condutas ainda mais gravosas para as partes envolvidas. Para se promover esta mudança na forma de abordar os conflitos, a partir das partes envolvidas, é importante buscar perceber o tipo de abordagem mais adequada entre as práticas restaurativas para o caso concreto, para que produzam resultados satisfatórios para as partes.

Com os instrumentos restaurativos os envolvidos no conflito têm a oportunidade de expressar sentimentos, crenças, justificativas, valores e informações sobre o que os levou a agredir ou, mesmo, a não concordar que agrediram a companheira, considerando os crimes de violência doméstica. É preciso que a violência não se configure somente como caso de polícia, que a LMP seja efetivamente implementada para que os envolvidos em situações de violência sejam acolhidos, compreendidos e se promova o diálogo com escuta ativa. Do contrário, o método punitivista puramente aplicado pode não dar conta das estatísticas em violência doméstica, levando as mesmas a aumentarem.

O Manual de Gestão para Alternativas Penais dispõe que (2017, p. 7):

A justiça criminal tradicional se baseia em um modelo dissuasório caracterizado por um tipo de intervenção punitivista que propõe agregar dois resultados: a reprovação do ato a partir da cominação de uma pena à pessoa que infringiu a lei e a prevenção de novos delitos pelos membros da sociedade que se sentiriam desestimulados a delinquir a partir da verificação da real punição dos infratores.

A Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, que trata dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, prevê em seus artigos 72 e 73, a possibilidade de composição entre as partes perante um conflito, explicando que:

Art. 72. Na audiência preliminar, presente o representante do Ministério Público, o autor do fato e a vítima e, se possível, o responsável civil, acompanhados por seus advogados, o Juiz esclarecerá sobre a possibilidade da composição dos danos e da aceitação da proposta de aplicação imediata de pena não privativa de liberdade.  
Art. 73. A conciliação será conduzida pelo Juiz ou por conciliador sob sua orientação.

Como resultado, o parágrafo único do artigo 74 da mesma Lei aponta que, uma vez estabelecido o acordo, este leva à renúncia ao direito de queixa ou representação nos casos de ação privada ou ação pública sujeita à representação.

Nos métodos autocompositivos as pessoas envolvidas na relação violenta necessitam expressar o desejo de mudar, o que envolve a abertura da vítima e da parte autora a acordarem na participação de um atendimento alternativo de solução de conflitos. As duas partes precisarão de auxílio para promover uma transformação da relação violenta. Com relação a isso, o Manual de Gestão para Alternativas Penais (2017, p. 20) destaca a importância da consensualidade, a qual “imprime à prática restaurativa a busca por uma negociação pacífica e abertura dos envolvidos para se chegar a uma solução justa e harmônica” e da voluntariedade que “pressupõe participação espontânea de todas as partes, bem como a possibilidade de que interrompam o procedimento a qualquer tempo, cientes da responsabilidade dos seus atos”.

A prática das soluções alternativas de conflito se refere à inclusão dos autores de violência, junto com a outra parte (ou outras partes), no centro da atuação do conflito, tendo ambos como atores do mesmo. Por meio desta relação e deste novo olhar para os diversos problemas é possível vislumbrar um cenário onde ambos sejam vistos como parte da solução do conflito posto. Sobre os métodos de busca pela cultura da paz, o Manual de Gestão para Alternativas Penais (2017, p. 18) coloca que “é necessário perceber o compromisso e disposição das partes em participar da prática apresentada, bem como as necessidades e especificidades das pessoas envolvidas”.

A busca por uma cultura de paz solucionando conflitos por meio de métodos autocompositivos vem ganhando espaço. Tais soluções visam o diálogo e a escuta ativa em local protetivo às partes envolvidas mediado por profissionais capacitados. O Manual de Gestão para Alternativas Penais (2017, p. 20) coloca que os princípios das práticas restaurativas são a “corresponsabilidade, reparação dos danos, atendimento à necessidade de todos os envolvidos, participação, empoderamento, consensualidade, voluntariedade, confidencialidade, imparcialidade, informalidade, gratuidade, celeridade e urbanidade”.

O processo de utilização de métodos autocompositivos convoca um olhar para as fragilidades das pessoas atendidas. Deve-se considerar a parte vulnerável e protegê-la, mas ter o cuidado para não estigmatizar e conduzir à margem da sociedade a outra parte. Por isso, o atendimento com respeito, por mais primária que possa ser esta regra, é de fundamental importância. Quando as partes são recebidas em um espaço para se colocarem e existirem com suas subjetividades, muitas defesas são inicialmente desfeitas e tem-se facilitação e abertura para o diálogo. Estabelecer as regras previamente à sessão de atendimento também se faz importante.

Todos são essencialmente pessoas, logo, devem ter a autonomia de gestar sobre suas atitudes e comportamentos, como qualquer outra pessoa em qualquer outra situação (mesmo não violenta). O papel de cada parte na situação conflituosa não impede que tais pessoas reproduzam sua existência a fim de solucionar um conflito de modo mediado. A fala deles oportunizará a compreensão da violência e, possivelmente, funcionará de modo preventivo a novas situações.

Os métodos autocompositivos convidam trazer o conflito para a mesa e conversar sobre ele, buscando uma solução conjunta e de resolução ganha-ganha. Muito diferente de dizer “sou a vítima” e “você é o culpado”, logo será punido por seu ato, sendo que esta punição é arbitrada por um terceiro, normalmente a figura de um juiz. A proposta é compreender e buscar alternativas de solução pacífica ao invés de judicializar as relações sociais implicadas no conflito. Também como resultado haverá a possibilidade de modificar a supremacia do âmbito judicial diante da necessidade em se pensar na solução de conflitos na sociedade, dando voz e vez aos seus atores.

### **3.2 CONCILIAÇÃO**

A conciliação é focada no acordo, conforme aponta Vasconcelos (2008, p. 36). Nesse aspecto, o autor disserta que esta técnica prioriza o problema concreto, adotando um princípio de hierarquia por parte do conciliador, o qual toma iniciativas, faz recomendações e faz advertências, além de limitar a confidencialidade e a autonomia de vontade das partes. Ainda conforme o mesmo autor (2008, p. 38) referente à conciliação:

É apropriada para lidar com relações eventuais de consumo e outras relações casuais em que não prevalece o interesse comum de manter um relacionamento, mas apenas o objetivo de equacionar interesses materiais. Muito utilizada, tradicionalmente, junto ao Poder Judiciário, embora quase sempre de modo apenas intuitivo.

O Manual de Gestão para Alternativas Penais (2017, p. 32) descreve que a conciliação “está prevista na legislação dos Juizados Especiais e é realizada em juízo, normalmente a partir de uma audiência preliminar, em que o comparecimento das partes é obrigatório e o procedimento pode ser realizado por juiz ou conciliador”. Em tal método o conciliador interfere diretamente na busca de uma solução.

O código de ética da OAB prevê no inciso 6º do parágrafo único, artigo 2º, que os advogados devem “estimular a conciliação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios”. Para atuar como conciliador, é necessária capacitação, conforme aponta Vasconcelos (2008, p. 50):

A conciliação – espécie do gênero mediação – é atividade interdisciplinar que também deve pressupor conhecimento especializado, maturidade, aptidão prática, perfil apropriado e reconhecida idoneidade; requisitos estes que deverão ser considerados na avaliação.

Vasconcelos (2008, p. 79), traz que a conciliação pode reduzir a possibilidade do protagonismo da parte, bem como não prevê entrevistas prévias e em separado antes das audiências. Coloca ainda como características:

A primeira é a de que se trata de procedimento adotado em complemento ao processo judicial, pelo próprio julgador ou por pessoa autorizada, a serviço daquele juízo. A segunda particularidade está no fato de que se trata de modelo focado no acordo, aproximando-se, nesse aspecto, da mediação satisfativa. A terceira está na circunstância de que os conciliadores não são escolhidos ou, de algum modo, submetidos a um juízo de aceitação pelas partes envolvidas, pois já estão pré-determinados naquela função.

Por fim, a conciliação pode ser uma alternativa de solução do conflito, porém visa um acordo, diferente de uma prática restaurativa, que visa restaurar um conflito em um processo relacional e, não necessariamente, se formalizará um acordo. Nesse aspecto, a conciliação é um processo mais direcionado. Além disso, costuma ser aplicado em juízo e,

sendo assim, o conciliador não será de escolha das partes. Não são previstos encontros antes da conciliação, importantes para compreender o contexto do conflito a partir da visão de cada pessoa envolvida nele.

### 3.3 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

De acordo com o IMA – Instituto de Mediação e Arbitragem, a mediação de conflitos trata de método extrajudicial onde um mediador é escolhido pelas partes e atuará, de modo imparcial e neutro, como facilitador da interação e do diálogo entre os envolvidos na controvérsia estabelecida, sendo que as pessoas serão conduzidas de forma a compreenderem suas respectivas posições e interesses. A mediação de conflitos já se tornou uma técnica alternativa de solução pacífica de problemas. Moore (1998, p. 34), sobre a mediação de conflitos, um dos métodos alternativos à justiça tradicional, traz que a prática aumentou nos últimos 25 anos:

Este crescimento deve-se em parte a um reconhecimento mais amplo dos direitos humanos e da dignidade dos indivíduos, à expansão das aspirações pela participação democrática em todos os níveis sociais e políticos, à crença de que um indivíduo tem o direito de participar e de ter o controle das decisões que afetam a sua própria vida, a um apoio ético aos acordos particulares e às tendências, em algumas regiões, para maior tolerância à diversidade.

A Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015 traz em seu artigo 2º que a mediação deverá ser orientada pelos princípios de “I - imparcialidade do mediador; II - isonomia entre as partes; III - oralidade; IV - informalidade; V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso; VII - confidencialidade; VIII - boa-fé”. É importante esclarecer as partes de seus direitos e deveres, bem como validar e viabilizar juridicamente o que ficou acordado. Nessa direção, sobre a mediação de conflitos, Vasconcelos (2008, p. 85) disserta que:

Pode ser conceituada como um método/processo co-evolutivo de afirmação e transformação, com a colaboração do mediador, sem hierarquia, da apropriação à integração, recursivamente, para viabilizar o reconhecimento das diferenças, a identificação dos interesses e necessidades comuns, opções, dados de realidade e o entendimento (acordo).

Fürst (2016, p. 71) escreve sobre a mediação como possibilidade real e efetiva de encaminhamento de conflitos, o que inclui o poder judiciário, fazendo com que as partes e advogados revejam suas posturas e ampliem suas competências para lidar com conflitos de modo não-adversarial e tendo foco no futuro. Isso torna diferente a prática ensinada nos bancos universitários para acadêmicos de Direito, por tantos anos, centrada em um perfil

adversarial, legalista e competitivo. Com as práticas restaurativas o foco está no cooperativismo. Conforme Fürst (2016, p. 72), essa mudança de visão impacta, inclusive a atuação dos profissionais do Direito.

O que perde lugar, nesse novo contexto, é o velho modo de enxergar situações de conflitos, como se necessariamente compostas por partes antagônicas. O que entra, em seu lugar, é a compreensão sistêmica dos contextos em que seus clientes – não mais vistos como entes abstratos (ou simplesmente “sujeito de direitos” – mas também como sujeitos de afeto e dotados de subjetividade – estão imersos: um emaranhado complexo de parcerias, relações e afetos que precisam ser considerados pelo gestor do conflito.

No Manual de Gestão para Alternativas Penais (2017, p. 69) encontra-se que a mediação entre as partes pode ser realizada com ou sem a presença de familiares/comunidade, levando em consideração as peculiares encontradas em cada caso, empregando metodologia adequada.

O encontro presencial entre as pessoas envolvidas também poderá ser substituído por encontros individuais em casos demandados principalmente pela vítima, se esta for uma condição e pedido. Mas é fundamental que sejam realizados os pré-encontros com cada parte, dando condições aos mediadores de entenderem adequadamente as questões e poderem conduzir a mediação.

O mesmo Manual (2017, p. 69) continua esclarecendo sobre a mediação que:

Através da mediação busca-se oportunizar a restauração e reparação dos conflitos e controvérsias, através de técnicas de mediação de conflitos em um ambiente seguro e com a participação de um terceiro considerado mediador, que deve buscar fornecer suporte às partes antes e durante o momento de encontro, facilitando o diálogo entre as pessoas e potencializando os efeitos restaurativos do processo.

A mediação de conflitos facilita o restabelecimento do diálogo, permitindo a solução de conflitos rotineiros construindo soluções conjuntas a partir das necessidades dos interessados, conforme traz o Guia Prático para Educadores (2014, p. 37). Estabelece 3 etapas: pré-mediação, mediação e desenvolvimento. A pré-mediação, conforme o Guia (2014, p. 37):

Em primeiro lugar, as partes devem concordar com a mediação. É importante nesta fase fazer a pré-mediação, que é aquele momento em que o mediador ganha a confiança das partes, ouvindo separadamente cada uma das pessoas envolvidas, delimitando o problema e convidando as partes para a mediação.

Na fase da mediação deve-se receber as pessoas, deixando-as à vontade, estar preparado para escutá-las e facilitar a construção de um acordo em conjunto. O Guia Prático para Educadores (2014, p. 37) descreve sobre o papel do mediador:

Deve mostrar que ele é imparcial, que não escolhe os lados e que ajudará as partes a acharem as próprias soluções para o problema. Neste ponto ele se utiliza de

argumentações como: “você têm um problema. Por que não resolvê-lo juntos, já que os dois lados poderão sair ganhando?”

Na fase de desenvolvimento é onde se abordará a situação conflitiva, solicitando o relato do caso, ouvindo os dois lados. Sentimentos das partes são expressados neste momento. Conforme o Guia Prático para Educadores (2014, p. 38):

Com as respostas aos problemas, a busca da solução deve ser discutida e ela deve ser boa para os envolvidos e para as suas necessidades. O mediador deve ajudá-los a construir uma solução específica: quem fará o quê, quando, onde e como? Encontrada a solução, esta deve ser indagada de todos os envolvidos, para ver se concordam. O mediador pode fazer uma ata ou um formulário, escrito de forma simples e assinado pelos envolvidos. Em seguida, o mediador deve agradecer as partes pelo sucesso da mediação.

A mediação poderá ser judicial ou extrajudicial. A Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015 no artigo 9º define como mediador extrajudicial:

Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.

A mesma Lei refere-se no 11º artigo sobre a atuação do mediador judicial.

Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.

Rifiotis (2004, p. 111) disserta sobre a aplicabilidade da mediação de conflitos em delegacias especializadas, onde os processos abrem o espaço privado, tornando pública a vida pregressa da parte autora e da vítima:

O aumento da demanda de mediação pública nos conflitos intrafamiliares e as críticas à “mediação” homogeneizadora e criminalizante apontam para um caminho em direção a novas formas de mediação, como as “casas da cidadania”, em processo de instalação no Estado de Santa Catarina. Estes processos parecem revelar não uma volta à privatização do mundo doméstico, mas uma nova relação entre as instâncias do “público” e do “privado”. Há uma indicação neste sentido mesmo nas mudanças legais como a instituição do Termo Circunstanciado, pois ele permite que nos casos específicos haja um acordo, um compromisso estabelecido por e entre as partes. Nesse caso, a delegacia pode atuar como depositária daquele documento e zeladora do seu cumprimento.

A mediação de conflitos contribui para a sociedade encaminhar-se para uma cultura de paz, fortalecendo-a. Como coloca Fürst (2016, p. 73) “consolidando a missão precípua da advocacia e concretizando um dos princípios fundadores da nossa República, que é o compromisso com a solução pacífica das controvérsias”, apontando para uma advocacia

colaborativa. Essa última trata da atuação de advogados, bem como de outros profissionais com competência e em consonância com as peculiaridades de cada caso a ser solucionado, para atendê-lo de forma ampla e eficaz.

O resultado não é o único utilizado para avaliar uma lide judicial, mas também o seu processo, como foi realizado e como se sentiram afetivamente as pessoas envolvidas após a solução encontrada. Fürst, (2016, p. 77) escreve nessa direção que “a Prática Colaborativa – assim como faz a mediação – propõe que, junto com o cliente, se promova um descolamento daquela ideia inicial para definir o que seja um desfecho favorável que atenda (dentro dos limites da razoabilidade) a todos – todos! – os envolvidos na questão”. A referida autora propõe a atuação interdisciplinar, envolvendo profissionais de outras áreas, ao mesmo tempo e momento em que a controvérsia está sendo elaborada, buscando uma compreensão sistêmica de cada caso. Afinal de contas está-se lidando com indivíduos complexos que precisam se apropriar das próprias vidas e tomar decisões em tempos difíceis (Fürst, 2016, p. 78).

Hoje o indivíduo já se percebe como fazendo parte de uma teia complexa de relações, onde a constante influência mútua de sua individualidade com o meio ambiente e os outros, e vice-versa, é a característica marcante desta nova era. A intervenção exclusivamente técnica e monodisciplinar pelos mais bem-intencionados experts (cientistas, médicos, psicólogos, advogados) revela-se sempre parcial e fragmentada, pois isola seus objetos de estudo, contemplação ou análise, retirando-os de seu contexto e sua atuação pode provocar danos e efeitos colaterais irreparáveis ao sistema a que pertencem.

Por fim, a mediação pode ser usada como uma técnica restaurativa, desde que devidamente aplicada, tendo as partes implicadas no processo. Não necessariamente será utilizada para fins de um acordo, mas, sempre que possível, buscar uma solução ganha-ganha. Frisa-se a importância de se trabalhar as relações envolvidas na situação problema.

#### **4 ESTUDO DE CASOS DA DELEGACIA DE PROTEÇÃO À CRIANÇA, AO ADOLESCENTE, À MULHER E AO IDOSO (DPCAMI) DE XANXERÊ/SC**

Na sua experiência científica em uma delegacia de João Pessoa, no estado da Paraíba, Rifiotis (2004, p. 102) observou que a ação policial no atendimento a mulheres se dá em um campo complexo, permeado por conflitos e dilemas.

Sabe-se que nem todas as vítimas procuram a Delegacia da Mulher, e que geralmente não o fazem após a primeira agressão. A tomada de decisão é longa, complexa e conflitiva. Muitas vezes, para tomar a iniciativa de procurar o apoio da polícia, dependem do apoio de parentes, amigos, vizinhos e de médicos que as

atendem. O problema é que as mesmas pessoas que poderiam ser importantes para tal decisão podem ser aquelas que, por omissão ou até mesmo conivência, não lhe prestam o apoio necessário.

Na DPCAMI de Xanxerê/SC as mulheres em situação de violência doméstica, antes da judicialização de crimes condicionados à representação, são acolhidas, individualmente, pela psicóloga policial civil. Além da escuta qualificada e compreensão do caso, nesse momento a mulher poderá optar pela solução alternativa de conflito, qual seja, um diálogo com a outra parte, mediado pela profissional psicóloga. Antes, porém, a parte autora também é acolhida individualmente e precisa concordar com o encontro.

Para a realização da autocomposição é necessário que o profissional mediador esteja preparado. Nesse aspecto, Rifiotis (2004, p. 111) coloca que a capacitação dos policiais deve ser no sentido de apoiar e esclarecer as vítimas, procurando respeitar a capacidade de decisão.

Características da comunicação não violenta são utilizadas nos atendimentos na DPCAMI de Xanxerê/SC, tal como coloca Rosenberg (2006, p. 51) que se deve “necessariamente separar observação de avaliação. Precisamos observar claramente, sem acrescentar nenhuma avaliação, o que vemos, ouvimos ou tocamos”. Ainda dentro da escuta qualificada, busca-se utilizar a escuta ativa, como traz o guia prático do Conselho Nacional de Justiça (2014, p. 27):

A ferramenta mais importante para um bom diálogo e para resolver conflitos é saber escutar com atenção e vontade. Escutar demanda decisão consciente e a vontade de se livrar da distração e das intervenções. Além de prestar total atenção na outra pessoa, é preciso escutar também com o coração e com a alma. Aprender a escutar desenvolve paciência e humildade.

A partir desse momento do presente trabalho serão abordados estudos de casos nos quais foram aplicadas técnicas para busca de solução consensual para conflitos. Primeiramente a comunicante dos fatos foi acolhida individualmente. Sendo encaminhada a situação para autocomposição, em um segundo momento foi acolhida a outra parte, também individualmente. E, em um terceiro momento, com a anuência e desejo de ambos, foi realizada a prática restaurativa entre as partes. Os ritos consideraram o previsto na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, no que tange à observação dos aspectos de imparcialidade do mediador; isonomia entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; busca do consenso; confidencialidade; e boa-fé.

Refletir sobre a prática profissional diária é uma forma de atualizar as problemáticas com as quais se atua. Os estudos de casos aqui apresentados demonstram que no contexto da

violência doméstica cada situação é uma, específica e particular, e assim deve ser tratada para busca de uma solução conjunta, quando aplicável. Os casos estudados ilustram os discursos no decorrer dos atendimentos, mostrando a situação a partir dos relatos e, quando aplicável, as negociações realizadas entre as partes protagonistas. Will (2016, p. 9) disserta sobre o conceito de pesquisa:

Um processo de busca por respostas e explicações sobre determinada realidade. Pode objetivar tanto a complementação e a confirmação de estudos já realizados sobre determinado tema quanto o questionamento de um conhecimento tido como consolidado, num dado momento histórico.

A seguir apresenta-se a prática realizada e a análise dos dados obtidos. Com eles será possível refletir sobre a aplicabilidade da mediação de conflitos ou da conciliação, de modo a buscar um processo restaurativo que vise uma cultura de paz.

#### **4.1 PERFIL DOS CASOS ESTUDADOS**

Os estudos de casos realizados na DPCAMI de Xanxerê/SC pela psicóloga policial civil atuante à época são denúncias por parte de mulheres que registraram Boletim de Ocorrência no âmbito da violência doméstica. Após despacho da autoridade policial foi realizado acolhimento individual da comunicante da ocorrência para compreender a situação posta. Onde houve a composição, em sequência foi realizado atendimento da outra parte para depois junto à mediadora fazerem o diálogo conjunto para falar da controvérsia.

Para fins do presente estudo, as mulheres tiveram seus nomes alterados, sendo substituídos por nomes de flores. Já os homens tiveram seus nomes substituídos por nomes de planetas. Antes de abordar a situação conflituosa, apresentam-se alguns dados

informativos de cada caso nas tabelas. As indicações entre aspas tratam das falas *ipsis literis* das pessoas atendidas.

<b>Caso 1: Dália e Mercúrio</b>	
Data de registro do Boletim de Ocorrência (BO)	19/07/2020
Tipificação no BO	Ameaça/Violência doméstica
Idade dela	31 anos
Parte autora	Companheiro com o qual se relacionou cerca de 1 ano.
Idade dele	44 anos
Data do primeiro atendimento (acolhimento) na DPCAMI	07/08/2020
Número de atendimentos	1

Fonte: DPCAMI Xanxerê/SC – Elaboração da Autora – 2020

Dália relata que se encontra com Medida Protetiva de Urgência por tempo indeterminado e solicitou Representação Criminal contra a outra parte, tendo já sido instaurado Inquérito Policial. Disse que, mesmo assim, ele a está ameaçando enviando vídeo dizendo que a mataria. A parte autora não está se aproximando fisicamente, mas sim por meio de mensagens via celular. Mercúrio também tem tentando aproximar-se de Dália por meio dos familiares dela. Como ele ainda liga para ela, disse que trocará o chip de celular. Relata que tem audiência virtual com o Fórum agendada para 16 de setembro de 2020 referente à situação posta. Não foi cogitada a possibilidade de conciliação ou mediação de

conflitos na delegacia, devido ela estar com Medida Protetiva de Urgência, bem como audiência agendada.

<b>Caso 2: Rosa e Marte</b>	
Data de registro do Boletim de Ocorrência (BO)	21/04/2020
Tipificação no BO	Ameaça/Violência doméstica
Idade dela	38 anos
Parte autora	Companheiro com o qual se relaciona há cerca 12 anos.
Idade dele	50 anos
Data do primeiro atendimento (acolhimento) na DPCAMI	07/08/2020
Número de atendimentos	1

Fonte: DPCAMI Xanxerê/SC – Elaboração da Autora – 2020

Rosa relata que registrou Boletim de Ocorrência contra Marte, pois ele teria bebido, “se alterado bastante” e a teria ameaçado. Disse que ele costumava beber muito nos finais de semana. No dia seguinte imprimiu o Boletim de Ocorrência e mostrou a ele, sendo que ficaram separados por 2 meses, mas nesse período Marte pedia para voltarem a relação. Rosa colocou a condição de que se ele não bebesse mais e se buscasse tratamento para o alcoolismo, retomaria o relacionamento. Marte passou a se tratar no CAPS – Centro de Atendimento Psicossocial, a fazer acompanhamento psiquiátrico e psicológico, sendo que desde então ele não mais ingeriu bebida alcóolica. Rosa disse que a relação, nesse momento, está “mil maravilhas” e que ele “sempre foi uma boa pessoa”. Não quis fazer nenhum procedimento na delegacia contra a parte autora. Em relação à conciliação ou mediação de conflitos, disse que fez algo semelhante quando procuraram o CAPS e que foi importante

para resolver o problema do casal. A psicóloga a chamou primeiro, depois ele e por fim conversaram juntos os três. Os acompanhamentos são semanais.

<b>Caso 3: Cravo e Júpiter</b>	
Data de registro do Boletim de Ocorrência (BO)	07/08/2020
Tipificação no BO	Ameaça/Violência doméstica
Idade dela	39 anos
Parte autora	Companheiro com o qual se relaciona há cerca 23 anos.
Idade dele	52 anos
Data do primeiro atendimento (acolhimento) na DPCAMI	07/08/2020
Número de atendimentos	1

Fonte: DPCAMI Xanxerê/SC – Elaboração da Autora – 2020

Cravo relata que Júpiter lhe traiu, sendo que ela descobriu e ficou separada dele por 1 ano, tendo outro relacionamento. Nessa época solicitou Medida Protetiva de Urgência. Há cerca de 2 anos teria voltado com Júpiter, desde que ambos esquecessem o passado, mas ele não admite o relacionamento que ela teve quando estiveram separados, lhe xingando de “vagabunda” e com outras palavras de baixo calão. “Cada dez dias quebra o pau em casa” em razão disso. Após dois meses de retorno para casa, ele a bateu, restando o nariz dela quebrado e hematomas no rosto todo e na cabeça. “Deformou minha cara”. Cravo não se separou, apesar das orientações que seus colegas de trabalho lhe deram. Disse que está com Júpiter, pois ele ameaça que vai matar sua família, sendo que têm dois filhos juntos. Relata que a situação está cada vez pior, está isolada da família e ele permite apenas que ela visite a mãe dele. Em relação à conciliação ou mediação de conflitos, disse que “conversa não tem mais”. Solicitou Medida Protetiva de Urgência. Aguardará o prazo decadencial de seis meses

para decidir sobre a representação criminal. Procurará advogado para solicitar divórcio e definir guarda e pensão do filho menor.

<b>Caso 4: Margarida e Saturno</b>	
Data de registro do Boletim de Ocorrência (BO)	23/06/2020
Tipificação no BO	Ameaça/Injúria/Violência doméstica
Idade dela	33 anos
Parte autora	Companheiro com o qual se relaciona há cerca 20 anos.
Idade dele	35 anos
Data do primeiro atendimento (acolhimento) na DPCAMI	11/08/2020
Número de atendimentos	1

Fonte: DPCAMI Xanxerê/SC – Elaboração da Autora – 2020

Margarida relata que foi “mal pensado” o registro do Boletim de Ocorrência. Ficou nervosa com o “cotidiano” e fez a denúncia. Disse que estava desempregada, assim como Saturno e o filho mais velho deles, o que gerou conflito em casa. Discutiram e ela o ofendeu. Relata que amigos, familiares e outros conhecidos começaram a falar para ela que Saturno a estaria controlando. Trabalhava em um mercado, ele a seguiu e a viu dando dinheiro para um colega de trabalho, indo tirar satisfação. Fez um “escândalo” e ela perdeu o emprego. Conseguiu emprego em uma empresa no terceiro turno, mas ele não quis que ela continuasse, portanto ficou um mês. Disse que onde vai, Saturno a acompanha. Usa o mesmo celular que ele, pois disse não ter interesse em ter seu próprio aparelho. Toma remédio para depressão. Disse que a situação está mais tranquila, pois todos estão trabalhando.

<b>Caso 5: Orquídea e Urano</b>	
Data de registro do Boletim de Ocorrência (BO)	17/08/2020
Tipificação no BO	Ameaça/Violência doméstica
Idade dela	44 anos
Parte autora	Companheiro com o qual se relacionou 16 anos.
Idade dele	51 anos
Data do primeiro atendimento (acolhimento dela) na DPCAMI	17/08/2020
Data do segundo atendimento (acolhimento dele) na DPCAMI	19/08/2020
Data do terceiro atendimento (autocomposição) na DPCAMI	19/08/2020
Número de atendimentos	3

Fonte: DPCAMI Xanxerê/SC – Elaboração da Autora – 2020

Orquídea relata que estão separados há 9 anos, dividiram bens, restando cada um morando em casas separadas, construídas no mesmo terreno, porém devidamente isoladas uma da outra. Quando Urano faz uso de bebida alcoólica procura Orquídea e nessa vez ele cortou o cadeado de seu portão, entrou na casa dela e o filho do ex-casal a defendeu. Acha que ele queria lhe bater. Urano ficou sentado no sofá da sala da casa dela e disse que ela não vale nada, que abandonou o filho, que tem outro homem, o que a ofendeu. Orquídea disse que Urano não aceita a separação. Quando não faz uso de bebida alcoólica, ele não a procura. Disse que ele está em “condicional” e não quer prejudicá-lo. Por este motivo optou pela autocomposição.

Urano relata que queria ver o filho de 17 anos, levá-lo no sítio de sua mãe e o portão estava cadeado, por isso o cortou e entrou na casa de Orquídea. Disse que teria usado bebida alcóolica. Disse que parece que nunca tem gente na casa dela. No dia seguinte ao que teria ocorrido, disse ter conversado com Orquídea à noite, garantindo que não mais a iria procurar. “Achei que ia dar certo ainda ... agora que vi que não”, referindo-se à relação conjugal com Orquídea. Relata que não precisava ter vindo na delegacia, mas aceita realizar a autocomposição.

Na autocomposição Orquídea colocou que espera colaboração de Urano e que a respeite. Relata que a casa é dela, que ele não pode invadir, assim como ela também não pode fazer o mesmo na residência dele. Em relação ao filho, disse que ele fará 18 anos e decidirá onde quer ir e com quem, sendo que não estaria mais saindo com Urano, pois este supostamente dirige alcoolizado. Disse que não vai abrir a porta para ele quando chega “erguido” na cachaça. Urano, por sua vez, disse que nesse dia chamou e ninguém ouviu. Então cortou o cadeado, o que teria feito somente uma vez, que não faria mais e que irá “ficar no canto” dele. Falou que fez isso por conta do filho, pois o mesmo não quer mais sair com ele. Ao final Orquídea pediu que ele fizesse a parte dele, que ela faria a dela. Urano disse que estava decidido, que “ela fica na dela e eu fico no meu”.

<b>Caso 6: Jasmim e Netuno</b>	
Data de registro do Boletim de Ocorrência (BO)	21/08/2020
Tipificação no BO	Ameaça/Violência doméstica
Idade dela	33 anos
Parte autora	Ex-namorado com o qual se relacionou 2,5 anos.
Idade dele	26 anos
Data do primeiro atendimento (acolhimento dela) na DPCAMI	21/08/2020
Data do segundo atendimento (acolhimento dele) na DPCAMI	25/08/2020
Data do terceiro atendimento (acolhimento dela) na DPCAMI	25/08/2020
Número de atendimentos	3

Fonte: DPCAMI Xanxerê/SC – Elaboração da Autora – 2020

Jasmim relata que começaram as brigas com Netuno e, por esse motivo, ela terminou a relação. Ele não aceita a separação e costumava forçar conversas com ela, geralmente para reatar, algumas em tons de ameaça. Ele teria residido em outra cidade, e há cerca de 3 semanas do primeiro atendimento dela na delegacia especializada, ele teria retornado para cidade onde Jasmim reside. Teria prometido à Jasmim que iria procurá-la quando retornasse, e foi o que aconteceu. Netuno estava na casa onde ambos residiam anteriormente quando Jasmim chegou com um amigo. Ele estaria com uma faca e teria ameaçado Jasmim. Ela teria dito que iria na delegacia registrar a ocorrência e Netuno não teria dado importância. Jasmim tem boa relação com a família dele, sendo que sua ex-sogra a teria orientado registrar o BO. Ela o fez e decidiu fazer a autocomposição.

Netuno foi atendido na delegacia. Colocado a par da situação, apresentou-se triste com o fim do relacionamento. Disse que teria ido “pra cima do cara”, pois ela estaria no colo dele e o beijando. Relata nada ter feito a ela. Depois desse dia não teve mais contato com Jasmim, e disse que não quer ter contato, “pra mim vai ser ruim”, pois ainda sofre com o final da relação. Por esse motivo, não aceitou participar da autocomposição, dizendo que ela poderia seguir com os procedimentos judiciais que desejasse. Relata que não a irá mais procurar, “deixa ela viver a vida dela”. Netuno foi então liberado e orientado dos possíveis procedimentos que Jasmim poderia dar continuidade.

Jasmim foi novamente acolhida, sendo repassado a ela que Netuno não queria dialogar e que não a iria procurar novamente. “Pra mim, melhor que ele fique longe, siga vida dele”. Escolheu, nesse momento, não realizar procedimentos judiciais e, sendo necessário, procurará novamente a delegacia.

<b>Caso 7: Camélia e Vênus</b>	
Data de registro do Boletim de Ocorrência (BO)	24/08/2020
Tipificação no BO	Ameaça/Violência doméstica
Idade dela	31 anos
Parte autora	Ex-marido com o qual se relacionou por 15 anos.
Idade dele	36 anos
Data do primeiro atendimento (acolhimento dela) na DPCAMI	03/09/2020
Número de atendimentos	1

Fonte: DPCAMI Xanxerê/SC – Elaboração da Autora – 2020

Camélia relata que conviveu com Vênus por 15 anos e que desde o início de seu relacionamento com ele, o irmão dela a teria alertado para não se envolver com Vênus. Após

o casamento, Vênus demonstrou-se agressivo e ciumento, sendo que a cada dia mais. Há cerca de 3 anos teria sido o dia em que Vênus mais bateu em Camélia, sendo que ela teria dado entrada em procedimentos junto ao Fórum, mas depois decidiu retirar, pois voltaram e ele havia prometido que iria mudar. No entanto, relata que Vênus continuou com traições, humilhações e agressividade, sendo que Camélia tinha medo em separar-se, pois ele a ameaçava de morte e os dois filhos. Camélia não conseguiu permanecer nos empregos que conseguia, pois Vênus a provocava até que ela pedisse demissão. Vênus costumava ficar fora de casa por 30 ou 60 dias e retornava, sendo que Camélia o aceitava, pois tinha medo. Porém, em uma dessas saídas de Vênus, há cerca de duas semanas do atendimento dela na delegacia especializada, ela decidiu que nunca mais o aceitaria em casa. Porém, Vênus voltou a ameaçar. No dia do atendimento na especializada, Camélia já tinha deferido a seu favor medidas protetivas de urgência, sendo assim, não foi possível aproximação para autocomposição. Não solicitou representação criminal, sendo cientificada do prazo decadencial de 6 meses. Deixou claro que não quer mais relacionar-se com Vênus, nem ter contato com ele.

<b>Caso 8: Azaleia e Terra</b>	
Data de registro do Boletim de Ocorrência (BO)	03/09/2020
Tipificação no BO	Descumprimento de medida protetiva de urgência/Ameaça/Violência doméstica
Idade dela	37 anos
Parte autora	Ex-marido com o qual se relacionou por 17 anos.
Idade dele	42 anos
Data do primeiro atendimento (acolhimento dela) na DPCAMI	09/09/2020
Número de atendimentos	1

Fonte: DPCAMI Xanxerê/SC – Elaboração da Autora – 2020

Azaleia relata que ficaram 17 anos casados e, por muito tempo, ela teria permanecido na relação por causa dos 2 filhos. Disse que ele a traiu e que teria dito na frente de conhecidos que estaria com ela por conta dos filhos. Ela relata que “desanimei” e há 3 anos decidiu separar-se. À época, ela saiu de casa com os filhos e, por Terra a ter ameaçado, solicitou medidas protetivas de urgências, as quais foram verificadas e não estavam mais válidas. Estava residindo em uma das casas que pertencia a ambos, porém Terra frequentava a residência e “se sentia o dono” da casa. Azaleia, há 3 meses, alugou outra casa, porém Terra teria invadido, ameaçado Azaleia e seu namorado de que os mataria. Guarda e pensão de filhos e bens materiais foram encaminhados com advogadas. Azaleia sente-se constrangida com as ameaças, não requereu a autocomposição, requerendo novamente medida protetiva de urgência, “aí um pouco ele respeita”. Não representou criminalmente no momento, sendo cientificada do prazo decadencial de 6 meses.

## **4.2 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

No caso 1 Dália relatou que se encontra com medida protetiva de urgência e que representou criminalmente contra Mercúrio, porém ele vinha lhe ameaçando virtualmente e tentando aproximação pelos parentes dela. Em razão de ter audiência no Fórum, bem como da restrição de aproximação devido medida protetiva de urgência, não foi levantada a possibilidade de realizar a conciliação ou a mediação de conflitos na delegacia, tendo em vista que para tais procedimentos faz-se necessária a aproximação das partes com vistas a um diálogo. Não necessariamente haveria um acordo, podendo a vítima seguir com procedimentos judiciais, mas poder-se-ia buscar a alternativa da autocomposição ao invés da imediata judicialização. No entanto, como os procedimentos judiciais já estavam instaurados, não foi possível. Além do mais, Dália apresentou desinteresse em encontrar com a outra parte. Os métodos autocompositivos têm por uma de suas prerrogativas a disposição das partes em dialogar.

O caso 7 é semelhante ao caso 1, no entanto, Camélia não solicitou representação criminal. Além de estar com medida protetiva de urgência, a parte manifestou não ter mais interesse em aproximar-se do possível autor dos fatos, o que é fundamental para existir uma conciliação ou mediação de conflitos. Trata-se da denominada autonomia das partes em buscar solução alternativa para a controvérsia, visando consensualidade.

No caso 2 Rosa relatou que participou de uma espécie de mediação de conflitos junto ao CAPS, o que, pelas palavras dela, tem surtido efeito. Tem-se aqui a possibilidade da aplicação da autocomposição, mas como havia sido realizada, de certa forma, em outro ambiente, nesse momento Rosa optou por não realizar na delegacia, sendo que havendo necessidade procuraria novamente a DPCAMI e buscaria fazer a autocomposição, se entendesse aplicável. Observou-se que seria possível usar a autocomposição, se o caso ainda não tivesse sido solucionado, ou se houver uma necessidade futura, visto que uma das partes manifestou interesse nessa possibilidade. Caso houver, ter-se-ia que ouvir o outro lado para verificar sua vontade em realizar a autocomposição.

No caso 3 em que Cravo relatou ter tentado o diálogo com Júpiter outras vezes e não ter funcionado, onde houve agressão física, e por ter recebido orientação de conhecidos para afastar-se de Júpiter, ela optou pela medida protetiva de urgência. Em relação à representação criminal disse que aguardaria o prazo decadencial de 6 meses. Observou-se neste caso que Cravo apresenta marcas físicas e psíquicas que a fazem desacreditar na possibilidade de autocomposição para solução do conflito, para o qual precisa-se conversar. O que também se

observou no caso 8, em que Azaleia optou pela medida protetiva de urgência, pois estava sentindo-se constrangida com as variadas aproximações indesejadas que Terra estava fazendo.

No caso 4 Margarida parece viver uma situação de controle por parte de Saturno, no entanto, não relata incômodo. Quando lhe é explicado o que seria violência doméstica a partir da LMP, reflete e diz não ter tal conhecimento, que estaria sabendo naquele instante. Relata que neste momento a situação está tranquila e por isso não optou pela autocomposição e nenhum outro procedimento na DPCAMI. Disse que procuraria se houvesse necessidade e, sendo possível, faria a autocomposição. A abertura para dialogar e estar disponível para escuta ativa são algumas das características da conciliação e da mediação de conflitos, fundamentais em um processo restaurativo e de busca pela paz. Observou-se que o acolhimento (pré-mediação) foi esclarecedor para Margarida.

No caso 5 foi realizada a autocomposição entre Orquídea e Urano que, ao final, decidiram permanecer separados e respeitar a vida individual um do outro. Foram realizados os acolhimentos, que poderiam ser caracterizados pelas pré-mediações. Nessa etapa, como é característica, foram escutados ativamente e ambos puseram suas reflexões sobre a controvérsia instalada. Em comum acordo foi realizada no terceiro encontro a autocomposição. Os dois tiveram espaço de escuta e de fala. Respeitaram-se em suas falas. Ambos decidiram que cada um siga a sua vida individualmente, sem interferências de um ou de outro. A decisão foi tomada pelo ex-casal, o que reflete a autonomia das partes em buscar uma composição confortável aos dois lados, em relação à controvérsia que estava instalada. Isso reflete outra característica da mediação de conflitos e da busca pela paz, uma relação ganha-ganha ao final.

No caso 6 foi solicitada a autocomposição, mas a parte autora não o quis, supostamente por estar em condição de sofrimento pelo fim do relacionamento. Em processos restaurativos, faz-se necessário que todos os envolvidos concordem em participar, do contrário, a situação será forçada, o que pode não restaurar o conflito posto. Além do mais, deve-se buscar uma solução ganha-ganha e, nesse caso, se fosse realizada a autocomposição de modo forçado, estar-se-ia estabelecendo, desde o princípio, uma relação de ganha-perde. Nesse caso, Jasmim foi atendida novamente e, ao ser informada de que Netuno não queria mais vê-la, por isso não aceitou participar da autocomposição, não decidiu judicializar a causa, pois o que deseja é a distância. Foi orientada, como em todos os casos, a voltar à

delegacia, caso necessário. Os acolhimentos tiveram, em tese, efeito positivo para ambas as partes, apesar de não ter ocorrido a autocomposição. O espaço de escuta, protegido e livre de julgamentos, importante para os métodos alternativos de justiça, foi oferecido, mesmo que de modo individual.

Observou-se nos casos estudados que é possível a autocomposição, mas que se deve analisar cada contexto e cada conflito posto. É importante, como predizem os métodos de solução alternativa de conflito, haver o que aqui chamei de acolhimento, mas pode ser compreendido como pré-mediação. Um bom acolhimento ou pré-mediação é fundamental para o encontro na autocomposição ou, até mesmo, para elucidar, logo de início, a situação para a vítima no próprio acolhimento, até mesmo, sem necessidade da autocomposição como nos casos 2 e 4. As individualidades foram respeitadas em todos, como no caso 6, em que a parte autora não foi forçada a participar de uma autocomposição, mas que os acolhimentos foram essenciais para compreensão do conflito e orientações, tendo por base a escuta especializada.

Outra observação constatada foi de que, se a vítima já possui medida protetiva de urgência ou representação criminal, em tese, no âmbito da delegacia, não se deve realizar a aproximação, pois há uma ordem do juiz para o afastamento.

Em todos os contextos, considerando a peculiaridade de cada caso, as soluções foram propostas pelas partes, respeitando suas decisões e individualidades, deixando-as escolher pela solução mais confortável, responsabilizando-se pela mesma. Não foram julgadas ou condenadas, e sim tiveram espaço seguro para se colocarem livremente. Os estudos aplicados aproximaram-se da mediação de conflitos mais do que da conciliação, pois essa última estabelece um acordo fechado, o caminho da mediação satisfativa. O que se seguiu, de modo geral e dentro das possibilidades, foi a busca por uma mediação restaurativa.

Importante colocar que a mediadora foi a psicóloga policial civil. Não há outra opção na referida delegacia, atualmente, de outra pessoa para realizar o trabalho. Sendo assim, as partes podem escolher (ou não fazer) a autocomposição, porém se o fizerem, nesse momento, será com a psicóloga policial civil.

Por fim, importante frisar que, mesmo os métodos alternativos de justiça apresentam limitações e riscos, tendo em vista que a base para trabalhar o conflito é acreditar na capacidade do ser humano ali presente e no que ele se compromete, na sua boa-fé, conforme

a teoria da mediação de conflitos aponta. Mas, não é possível ter controle sobre os comportamentos e afetos das pessoas após as práticas realizadas, assim como não é possível controlar o descumprimento de uma medida protetiva de urgência, por exemplo, sendo que situações novas e, até mais graves, não estão excluídas de acontecerem.

## 5 CONCLUSÃO

No decorrer do presente trabalho foram apontadas algumas conquistas históricas das mulheres, dentre elas, a promulgação da LMP. Essa lei é a principal ferramenta utilizada no Brasil para coibir crimes de violência doméstica contra mulher. No entanto, na sua previsão legal existem punições para quem comete crimes nesse contexto, as quais seguem a lógica retributiva ao invés da lógica restaurativa. Para avançar no contexto da LMP, e reduzir estatísticas como as que foram apresentadas nesse trabalho, uma das formas indicadas e colocada em prática são os métodos alternativos de solução de conflitos.

Nessa direção, apresentou-se referências da lógica restaurativa, a qual busca solucionar controvérsias por meio do diálogo para fins de busca de uma cultura de paz. Nesse âmbito pode-se compreender como técnica a mediação de conflitos, pois procura reparar o conflito, buscando solução conjunta entre as partes e advinda delas. É um processo de dentro para fora. A conciliação está mais relacionada a uma mediação satisfativa, busca resolver a controvérsia pelo diálogo, mas com vistas a um acordo ao final e com maior interferência do mediador, conforme apontado na teoria.

Nos casos práticos estudados no presente trabalho constatou-se maior aplicabilidade da mediação de conflitos, onde buscou-se trabalhar, conforme preceitua a Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015, com base nos princípios de imparcialidade do mediador; da isonomia entre as partes; da oralidade, promovendo o diálogo e a escuta ativa; da informalidade; da autonomia da vontade das partes, as quais puderam escolher participar (ou não) do atendimento; da busca do consenso, promovendo uma relação ganha-ganha, sem a obrigatoriedade dele; da confidencialidade; e da boa-fé.

Em um novo trabalho de pesquisa, pode-se estudar novos casos de mediação de conflitos e suas técnicas, analisá-los por meio da pesquisa científica dos autores utilizados nesse trabalho e de outros possíveis. Tal sugestão faz-se devido ao limite de páginas do presente trabalho. Também sugere-se estudar os casos já atendidos após um tempo de seu atendimento, a ser definido pelo pesquisador, para verificar sua efetividade na prática. Outra possibilidade de construção teórica é investigar o quanto a dependência química de álcool ou outras drogas afetam a parte autora que comete crimes de violência doméstica.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Aline Pozzolo. CADAN, Danielle (orgs). **Violências, vulnerabilidades e psicologia: um olhar para o sistema de justiça**. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2020.

BONAVIDES, Paulo. **A quinta geração dos direitos fundamentais**. 2008. Disponível em: <http://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/4615/material/DIREITO%20%C3%80%20PAZ-p%20.%20bonavides.pdf>. Acesso em: 08 set. 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 21 mai. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 1.973, de 1º de agosto de 1996**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1996/D1973.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1996/D1973.htm). Acesso em: 27 mai. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 4.377, de 13 de setembro de 2002**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/D4377.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4377.htm). Acesso em: 27 mai. 2020.

BRASIL. **Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm). Acesso em: 03 abr. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 22 mai. 2020.

BRASÍLIA, Casa Civil. **Lei nº 10.778, de 24 de novembro de 2003**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2003/L10.778.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.778.htm). Acesso em: 21 mai. 2020.

BRASÍLIA, Conselho Nacional de Justiça. **Diálogos e mediação de conflitos nas escolas. Guia Prático para Educadores**. 2014.

BRASÍLIA, Presidência da República. **Lei nº 13.104, de 09 de março de 2015**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113104.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.104%2C%20DE%209,no%20rol%20dos%20crimes%20hediondos](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113104.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.104%2C%20DE%209,no%20rol%20dos%20crimes%20hediondos). Acesso em: 03 ago. 2020.

BRASÍLIA, Senado Federal. **Panorama da violência contra as mulheres no Brasil: indicadores nacionais e estaduais**. 2016. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/institucional/datasenado/omv/indicadores/relatorios/BR.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2020.

**Código de ética e disciplina da OAB**. Brasília: 1995. Disponível em: <https://www.oab.org.br/content/pdf/legislacaoob/codigodeetica.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2020.

FÜRST, Olívia. Práticas colaborativas: novos paradigmas do Direito. In: MARODIN, Marilene; MOLINARI, Fernanda. **Mediação de conflitos: Paradigmas contemporâneos e fundamentos para a prática**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016. p. 71-86.

HIRIGOYEN, Marie-France. **A violência no casal: da coação psicológica à agressão física**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

**IMA – Instituto de Mediação e Arbitragem**. Disponível em:

<http://www.imapr.com.br/conceito-de-mediacao/#:~:text=Media%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20um%20m%C3%A9todo%20extrajudicial,do%20di%C3%A1logo%20entre%20as%20partes>. Acesso em: 08 set. 2020.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Atlas da violência**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada; São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2019. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/download/19/atlas-da-violencia-2019>. Acesso em: 21 maio 2020.

LEITE, Fabiana de Lima. **Manual de Gestão para Alternativas Penais: Práticas de Justiça Restaurativa**. Brasília: 2017.

MOORE, Christopher W. **A história da prática da Mediação**. In: \_\_\_\_\_. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Porto Alegre: ArtMed, 1998. p. 32 a 47.

PARIZOTTO, Natália Regina. **Violência doméstica de gênero e mediação de conflitos: a reatualização do conservadorismo**. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n132/0101-6628-sssoc-132-0287.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2020.

RIFIOTIS, Theophilos. **As delegacias especiais de proteção à mulher no Brasil e a “judicialização” dos conflitos conjugais**. Brasília, v. 19, n. 1, p. 53-84, jan./jun. 2004.

ROSEMBERG, Marshall B. **Comunicação Não-violenta. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SANTA CATARINA, Delegacia Geral de Polícia Civil. **Resolução nº**

**008/GAB/DGPC/SSP**. 2013. Disponível em:

<http://www.doe.sea.sc.gov.br/Repositorio/20131014/Materias/145333/145333.html>. Acesso em: 21 mai. 2020.

SEIXAS, Maria Rita D’Angelo; DIAS, Maria Luiza. (Orgs.). **Violência Doméstica e a Cultura da Paz**. São Paulo: Roca, 2013. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-412-0296-1/>. Acesso em: 07 ago. 2020. Acesso restrito Minha Biblioteca.

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

VEIGA, Ana Maria. LISBOA, Teresa Kleba. WOLFF, Cristina Scheibe (orgs). **Gênero e violências: diálogos interdisciplinares**. Florianópolis: Edições do Bosque, 2016.

WILL, Daniela Erani Monteiro. **Metodologia da pesquisa científica**. Palhoça: Unisul Virtual, 2016.