

Programa
Mediação de
Conflitos

GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Romeu Zema Neto

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Paulo Eduardo Rocha Brant

SECRETÁRIO DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA DE MINAS GERAIS
Rogério Greco

SUBSECRETÁRIA DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE
Andreza Rafaela Abreu Gomes Meneghin

SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS DE PREVENÇÃO À CRIMINALIDADE
Flávia Cristina Silva Mendes

DIRETORIA DE PREVENÇÃO COMUNITÁRIA E PROTEÇÃO À MULHER
Tatiane Carvalho Maia Lobenwein
Gabriella Gomes Pinto
Maressa de Cássia Gonçalves Aguiar
Nayanne Stephanie Gonçalves Amaral
Poliana de Oliveira Pinto

SUPERVISÃO METODOLÓGICA - PMC - Instituto Elo
Celso Nunes de Sousa
Daniele Trindade Mesquita
Mariana Luíza dos Santos Viegas
Poliana Cristina dos Santos

1. CONTEXTUALIZAÇÃO INSTITUCIONAL

1.1. A Política De Prevenção Social à Criminalidade

A Política de Prevenção Social à Criminalidade é executada em Minas Gerais no âmbito da Subsecretaria de Prevenção à Criminalidade (SUPEC) da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP). As atividades iniciaram no começo da década de 2000, porém, apenas em 2019 a Política foi institucionalizada como Política de Estado. Assim, em 24 de outubro de 2019 foi sancionada a [Lei 23.450](#), que “dispõe sobre a política estadual de prevenção social à criminalidade”, formalizando princípios, diretrizes e objetivos.

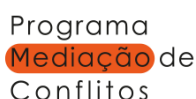
A Política de Prevenção Social à Criminalidade tem como objetivo geral contribuir para prevenção e redução de violências e criminalidades incidentes sobre determinados territórios e grupos mais vulneráveis a esses fenômenos e para o aumento da sensação de segurança no Estado de Minas Gerais.

Esta Política se origina da compreensão de que é plenamente factível o enfrentamento a violências e criminalidades a partir da implementação de um conjunto integrado de estratégias e ações pelo Poder Público, com a participação da sociedade civil, visando a intervenção direta sobre dinâmicas sociais geradoras de conflitos, violências e processos de criminalização. Visando atender público específicos, numa perspectiva de desenvolver e operacionalizar estratégias de prevenção à criminalidade, a Política de Prevenção Social à Criminalidade busca atingir os seguintes objetivos específicos:

- ✓ contribuir para a prevenção e a redução de homicídios dolosos de adolescentes e jovens moradores de áreas nas quais esses crimes estão concentrados, por meio da atuação do Programa de Controle de Homicídios Fica Vivo!;
- ✓ promover meios pacíficos de administração de conflitos nos níveis interpessoal, comunitário e institucional, de forma a minimizar, prevenir e/ou evitar que estes se desdobrem em situações de violências e criminalidade, por meio da atuação do Programa Mediação de Conflitos – PMC;
- ✓ contribuir para a consolidação de uma política criminal de responsabilização penal alternativa ao cárcere, mediante o efetivo monitoramento e acompanhamento das Alternativas Penais e da qualificação da execução penal via ações e projetos de caráter reflexivo e pedagógico, por meio da

atuação do Programa Central de Acompanhamento de Alternativas Penais – CEAPA;

- ✓ favorecer o acesso a direitos e promover condições para inclusão social de egressos do sistema prisional, minimizando as vulnerabilidades relacionadas a processos de criminalização e agravadas pelo aprisionamento, por meio da atuação do Programa de Inclusão Social de Egressos do Sistema Prisional – PrEsp;
- ✓ acompanhar os adolescentes e jovens egressos das medidas socioeducativas de Semiliberdade e Internação, estabelecendo-se como espaço para trabalhar com os mesmos o novo encontro com a liberdade, por meio da execução do Programa Se Liga;
- ✓ promover a capacitação e o fomento à atuação das Administrações Públicas municipais e demais atores locais nas temáticas de prevenção à criminalidade e segurança cidadã, a partir da execução do Programa Selo Prevenção Minas;
- ✓ contribuir para a compreensão, registro, análise e intervenções nos fatores sociais relacionados a crimes e violências incidentes sobre os territórios e público atendidos pelos programas de prevenção social à criminalidade, de forma a qualificar as estratégias de enfrentamento desses fenômenos;
- ✓ promover e favorecer articulações intergovernamentais e multisetoriais para o enfrentamento dos fatores sociais relacionados à incidência de crimes e violências identificados nos territórios de atuação e nos atendimentos ao público;
- ✓ fomentar a participação social em questões afetas à prevenção social à criminalidade.



Assim, por meio do desenvolvimento de tais objetivos, a Política de Prevenção Social à Criminalidade se diferencia das demais políticas públicas de proteção social que também promovem impactos positivos para a redução de vulnerabilidades sociais, mas que não possuem como foco de atuação a intervenção direta em fatores sociais relacionados a violências e criminalidades, bem como o acesso a públicos específicos que já vivenciam processos de criminalização. Ou seja, busca-se superar a premissa de que não há governabilidade sobre a dinâmica do fenômeno criminal e que somente intervenções macro estruturantes nas esferas da economia, educação, saúde,

trabalho e cultura seriam capazes de intervir, a longo prazo, nos cenários de violências e criminalidades.

É importante reconhecer e trabalhar para o fortalecimento e ampliação do acesso universal às políticas de proteção social, contudo, a perspectiva da política de prevenção social à criminalidade não substitui – pelo contrário, complementa – a atuação das demais políticas de proteção social. Enquanto as reformas profundas e necessárias na política social brasileira não acontecem na dimensão e velocidade desejadas, é urgente implementar políticas públicas para a intervenção direta junto a um público que já vivencia mais diretamente cenários de violências e criminalidades e, a partir do acesso a esse público, promover atendimentos especializados, desenvolver projetos e estratégias capazes de contribuir para a reversão de trajetórias criminais, intervenção em fatores sociais relacionados à incidência de violências e crimes, bem como favorecer o acesso deste público às políticas de proteção social.

1.2. Mapeamento da Política de Prevenção Social à Criminalidade

Para o desenvolvimento dos Programas de Prevenção Social à Criminalidade são implantadas Unidades de Prevenção à Criminalidade (UPC) nos Municípios parceiros, conforme a seguinte metodologia:

Unidade de Prevenção à Criminalidade de Base Municipal: Unidades Públicas de abrangência municipal, localizadas em áreas centrais dos Municípios. Executam os Programas Central de Acompanhamento de Alternativas Penais - CEAPA e Programa de Inclusão Social de Egressos do Sistema Prisional – PrEsp. Também é executado o Programa Se Liga, que atende egressos do sistema socioeducativo de internação e semiliberdade de BH, Região Metropolitana e Interior

Unidade de Prevenção à Criminalidade de Base Territorial: Unidades Públicas de abrangência territorial, localizadas em territórios que registram maior concentração de homicídios nos Municípios. Executam os Programas Controle de Homicídios – Fica Vivo! e Mediação de Conflitos.

Além da atuação desses programas em UPC, o Programa Selo Prevenção Minas prevê a execução de ações de prevenção à criminalidade em parceria com o Poder Municipal.

1.3. Contrato de Gestão

Desde 2005 a Política de Prevenção Social à Criminalidade é operacionalizada no Estado de Minas Gerais por meio de parceria entre a SEJUSP/SUPEC e uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP. Até 2018 o instrumento jurídico vigente era o Termo de Parceria, que estabelecia as formas de atuação do Órgão Estadual Parceiro (OEP) e Instituição. Em 2018 foi promulgada a Lei nº 23.081 alterando o instrumento jurídico para Contrato de Gestão. O Contrato de Gestão com Organização Social (OS) tem o propósito de aproximar a execução da política pública da sociedade civil e qualificar as intervenções da política de prevenção social à criminalidade, de forma a oferecer à sociedade uma política pública mais efetiva, eficaz e eficiente. As equipes técnicas que executam os programas de prevenção social à criminalidade são contratadas pela OS.

As equipes técnicas dos programas são interdisciplinares, sendo formadas por analistas sociais com nível superior em ciências humanas e por estagiários em processo de formação universitária. O trabalho dos analistas e estagiários é coordenado em cada UPC pelos gestores sociais e todos são formados continuamente por meio de capacitações introdutórias e temáticas, bem como são acompanhados por supervisores metodológicos.

Conforme disposto na Lei Decreto nº 23.081, de 10/08/18, que regulamenta a gestão das políticas públicas via parceria com as OSCIP e OS, os resultados alcançados pelo Contrato de Gestão são avaliados por uma Comissão de Avaliação instituída pelo dirigente máximo do OEP. A citada Comissão, com base em Relatório Gerencial Financeiro e de Resultados elaborado pela OS referente ao período previamente definido no Contrato de Gestão, emite conclusão sobre o desempenho quanto aos resultados pactuados. Em cada período avaliatório, a Comissão atribui nota final que é composta pela nota obtida na avaliação dos Indicadores e Metas. Esta sistemática permite que o Estado faça um regular acompanhamento do trabalho feito pela instituição parceira, examinando o grau de execução dos resultados pactuados.

Todos os documentos referentes à parceria firmada entre Estado e OS (edital, Contrato de Gestão, Termos Aditivos e de Alteração Simples, Memórias de Cálculo e Relatórios Gerenciais e de Monitoramento) podem ser encontrados no [site](#) da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública.

2. O PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

2.1. Origem e contexto atual

O PMC foi inicialmente implantado pelo Programa de Extensão Pólos de Cidadania da Faculdade de Direito da UFMG, por meio dos Núcleos de Mediação e Cidadania. Porém, tornou-se política pública em meados de 2005, quando passou a compor a Política Estadual de Prevenção à Criminalidade.

A escolha por desenvolver um Programa que utilizava a técnica da mediação de conflitos como basilar em suas intervenções se fez importante à época, pois era uma proposta consoante à reformulação das formas de atuação do Estado no que tange a Segurança Pública, conforme descrito acima, entendendo a mediação como potencializadora das relações sociais (vínculos estabelecidos que afetam diretamente o território) e da organização comunitária.

A mediação foi, nesta perspectiva, instrumento utilizado para promover uma Segurança Pública Cidadã, a partir de ações que propiciaram o envolvimento dos cidadãos na resolução dos conflitos que vivenciavam. Assim, entendeu-se, desde o início do Programa, a importância de Estado e Sociedade Civil percorrerem conjuntamente o processo complexo de prevenção dos fenômenos de violência e criminalidade, trabalhando-os com intervenções de curto, médio e longo prazo.

Ao longo dos seus 17 (dezessete) anos de existência, o PMC tem respondido ao desafio de modificar uma cultura que reforça a violência como resposta possível frente a conflitos, com posturas contínuas de inovação, refletindo sobre as nuances de seu próprio basilar, aprimorando suas práticas de intervenção, a partir dos saberes construídos junto ao público atendido.

Neste processo, o Programa desenvolveu arranjos institucionais que aperfeiçoaram sua prática, contribuindo para a construção de estratégias que pautam a atuação do Estado na construção de uma Segurança Pública Cidadã. Nos últimos anos, este movimento tem se apresentado no fortalecimento do conceito de mediação comunitária, que pressupõe o fomento à participação democrática, ao protagonismo e o respeito aos direitos como elementos centrais no processo de transformação social, que passam a ser rotineiramente pensados no viés da prevenção e do enfrentamento às violências, com enfoque à redução da violência letal.

A mediação comunitária para o Programa Mediação de Conflitos compreende, então, não apenas uma concepção, mas também a base de uma política que inclui atores sociais em sua construção; e que se apresenta como ponte na resolução dos conflitos vivenciados pelas pessoas que moram nos territórios onde atua, com o objetivo de promover a transformação das relações pessoais e sociais e fomentar a proteção civil e social, com foco nas violências existentes.

Atualmente, o PMC atua em 35 (trinta e cinco) regiões/territórios com altas taxas de criminalidade violenta do Estado de Minas Gerais, atendendo a mais de 200 (duzentos) bairros/vilas/aglomerados com realidades distintas e contextos complexos.

Esta política de segurança pública trabalha com foco no fomento à gestão de conflitos em níveis interpessoais, comunitários e institucionais ao intervir de maneira preventiva, visando a resolução pacífica dos conflitos; e no enfrentamento às violências, visando a proteção dos envolvidos. Reinventa-se a partir de sua prática, desenvolvendo instrumentos que contribuem para a redução da violência letal.



2.2. Publicações e Espaços

O Programa Mediação de Conflitos tem, ao longo da sua história, se debruçado na reflexão do seu fazer metodológico e seus princípios teóricos, proporcionando espaços horizontais – Comissões - que contemplam a participação dos diversos atores envolvidos com o Programa (Diretoria, Supervisão Metodológica, Gestores Sociais, Analistas Sociais, Estagiários), além de referências comunitárias e parceiros da rede formal e informal. Essas reflexões são compilados através de publicações diversas, que demonstram a evolução de suas práticas e experiências.

Atualmente o PMC conta com as Comissões Metodológica e de Comunicação, que tem contribuído com as inovações metodológicas e também relacionadas aos instrumentos e outros recursos utilizados pelas equipes técnicas no dia a dia do trabalho.

Convidamos você a conhecer as principais delas!



Consulte as publicações do Programa Mediação de Conflitos no site ou solicitem à Gerência: www.seguranca.mg.gov.br/prevencao

2.3. Conceitos Basilares

O organograma contempla em seu cerne o paradigma basilar que funda o Programa Mediação de Conflitos que é a concepção de Segurança Pública Cidadã e da Mediação Comunitária, endossando os princípios do fortalecimento de vínculos e do capital social o fomento à participação social e a resolução pacífica de conflitos. É importante enfatizar que cada um desses referenciais está interligado entre si, sustentando técnicas e ações implementadas por meio das práticas de atendimentos realizados no Programa – as quais serão abordadas posteriormente e que tem como foco principal a **redução da violência letal**.

a. Segurança Pública Cidadã

A concepção de Segurança Pública Cidadã tem sua origem na segunda metade da década de 1990, na América Latina, com trabalhos exitosos realizados na Colômbia relacionados à prevenção e controle da criminalidade e que, posteriormente foram adotados por outros países da região. No Brasil, a partir da Constituição de 1988, foi possível maior descentralização político administrativa dos Estados para os municípios e ampliação da participação social na formulação das políticas públicas, tornando o terreno fértil para a inserção da lógica de Segurança Cidadã à realidade social. Em 2003, a Secretaria Nacional de Segurança Pública deu início ao projeto de cooperação técnica “Segurança Cidadã”, em parceria com as Nações Unidas e com a colaboração de técnicos colombianos para a implementação o conceito no país (Freire, 2009).



Segundo o Instituto São Paulo Contra a Violência, Segurança Cidadã é

[...] um modelo que tem por finalidade expandir o processo de articulação de todas as forças da sociedade e formas de governo no combate à criminalidade. De tal modo, cada representante dessas diferentes forças seria co-responsável por planejar e controlar as operações em cada âmbito que se deseja intervir, observando as características locais, bem como desenvolver técnicas de prevenção, mediação, negociação e investigação de conflitos sociais e de crimes.

Este modelo, então, atribui a todos os cidadãos a iniciativa pelas ações de segurança, enfatizando a necessidade de discutir os desafios comunitários, de forma a responsabilizar Estado, sociedade civil e organizações não governamentais na prevenção e no enfrentamento às violências e criminalidade.

Para a Segurança Cidadã, a violência tem uma natureza multicausal, necessitando de atuações diversificadas e complexas, tanto na esfera do controle, como na prevenção, através de políticas públicas integradas e territoriais. O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD elenca como uma das principais categorias de intervenção em Segurança Cidadã a utilização de formas institucionais e alternativas de resolução pacífica de conflitos, corroborando assim a mediação como uma das estratégias fundamentais no exercício desse modelo (Freire, 2009). Além disso, a comunidade se torna protagonista das ações de Segurança Cidadã, já que é priorizada a gestão local da segurança, compreendendo assim a maior participação social na formulação e execução de ações comunitárias em contextos de vulnerabilidade e violência (Freire, 2009).

Para as equipes do PMC, o princípio de Segurança Pública Cidadã deve ser norteador de todas as práticas de atendimento e colocado como sustentação de

atuação. Para tanto, é importante o aprimoramento, pela equipe, de sua leitura sobre a dinâmica social das violências e da criminalidade nos territórios de intervenção do PMC, que compreende um dos pontos de apoio para a identificação e intervenção sobre os fatores de risco e os fatores de proteção de cada comunidade.

b. Mediação Comunitária

Em 26 de junho de 2015 foi publicada no Diário Oficial da União a Lei nº 13.140, que dispõe sobre a “mediação”. A partir do marco legal citado, o interesse por esse método eclodiu, tornando-o pauta de debate e estudo em diversos estados do país. Contudo, observamos a mediação como um meio de solução pacífica de conflitos utilizado há milênios em todo o mundo.

Não existe um marco específico para o início da utilização da mediação, mas é possível observar a presença de sua essência em cada momento que um terceiro se propunha a auxiliar na solução de um conflito, levando em consideração que os conflitos são inerentes às relações humanas.

Ao longo do tempo, vários autores começaram a delimitar o conceito de mediação, bem como sua metodologia, o que possibilitou a observação da evidente complexidade desta técnica. Vezzula (1995) dirá, por exemplo, que:

A mediação é uma técnica de resolução de conflitos não adversarial que, sem imposições de sentenças ou laudos e com um profissional devidamente formado, auxilia as partes a acharem seus verdadeiros interesses e a preservá-los num acordo criativo onde as duas partes ganham. (VEZZULLA, 1995, p.15)

É importante frisar que existem

[...] distintas correntes que desenvolvem teorias sobre sua definição e a sua aplicação. No entanto, seja em qual contexto for, compreendemos que a mediação é muito mais que um procedimento institucional de solução de conflitos; é, sobretudo, uma visão de paradigma sobre as relações sociais. (PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, 2011, p. 20).

Com este basilar, o Programa Mediação de Conflitos desenvolve uma metodologia própria há 17 anos, que se referênciam em estudiosos da temática e em teorias consolidadas, mas que também se transforma e se consolida a partir da prática. Utiliza dos princípios e técnicas da mediação norteando todas as suas intervenções.



Ver detalhamento no livro “Mediação e Cidadania, 2010)

Observamos que os princípios da mediação revelam de maneira primordial a identidade do Programa Mediação de Conflitos, permitindo que o trabalho realizado seja diferenciado de outras ações, projetos, programas e demais políticas públicas. Dessa forma, os princípios destacados aqui funcionam como conectores metodológicos das ações desenvolvidas pelo Programa, mantendo a coerência institucional e atuando como norteadores para as equipes [...]. (PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, 2011, p.20).

No contexto de Segurança Pública Cidadã em que o programa atua, intervir a partir dos princípios e técnicas da mediação significa executar uma mediação que perceba as relações que o sujeito estabelece, a forma que ele resolve os seus conflitos e o impacto direto e indireto no território em que ele se insere. O envolvimento de moradores, de referências comunitárias e de instituições parceiras na gestão dos conflitos comunitários é indispensável ao processo de construção e operacionalização de alternativas de prevenção e enfrentamento às violências e criminalidades, por ampliar a precisão do recorte do problema e a assertividade das linhas de ações formuladas coletivamente. Isto é: a participação social e a construção coletiva em rede são instrumentos necessários à efetividade das estratégias de Segurança Pública Cidadã construídas em diálogo com PMC.

A mediação utilizada pelo Programa Mediação de Conflitos será, então, a concepção de mediação comunitária, que não se restringe a um método procedimental e que tem em sua dinâmica de funcionamento um **caráter participativo, dialógico e inovador** ao possibilitar a abertura de novos mecanismos de transformação sociopolítica de pessoas, grupos e comunidade, em que as intervenções individuais repercutirão socialmente e as intervenções sociais transformarão indivíduos.

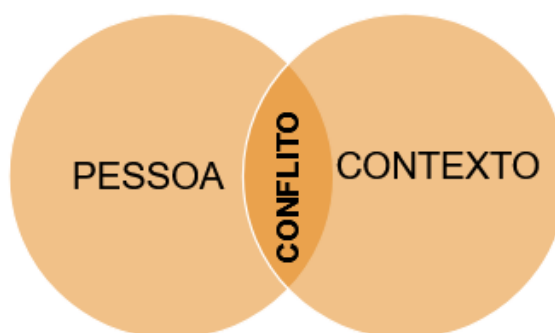
Assim, de acordo com Juan Carlos Vezzula, a mediação ultrapassará

[...] o procedimento de resolução de conflitos para se transformar numa filosofia e ideologia de relacionamento social. A sua proposta de apropriação responsável dos problemas e fundamentalmente a proposta de autogestão para uma comunidade participativa, cooperativa; ciente de ser protagonista da planificação e construção do futuro. Em síntese a mediação promove a emancipação das comunidades no desenvolvimento das capacidades de participação, relacionamento cooperativo e solidário, criatividade e sensibilização na procura de programação e implementação de seu futuro. (VEZZULA, 2010, p. 41).

O PMC adotou a mediação comunitária como base da sua atuação, já que reconhece a importância da **construção de possibilidades** junto às comunidades onde atua, incluindo as referências comunitárias no processo de mediação, o que facilita a resolução dos conflitos vivenciados pelas pessoas, com o objetivo de promover a **transformação das relações pessoais e sociais**, prevenindo para que esses conflitos não se tornem violências. Dessa forma:

a Mediação Comunitária opera, pois, na comunidade, por meio da atuação dos mediadores como sujeitos de transformação social, sob um modelo participativo, horizontal e democrático. Nesse sentido, não basta que a mediação seja feita para e na comunidade. Para merecer o status de comunitária, a mediação deve ser realizada pela própria comunidade. Trata-se de uma mediação operada na, para e, sobretudo, pela comunidade. (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2016, p. 18)

Ou seja, nas práticas de mediação comunitária, mesmo quando é tratado um conflito específico individual, há uma expectativa de **impacto comunitário** e vice-versa, já que o conflito surge na interseção entre a pessoa e o contexto no qual ela vive, nas relações que as pessoas vão estabelecer com as outras nos lugares onde elas moram.



Fonte: elaboração própria - PMC

Por isso, é importante pensar estratégias de intervenção no nível mais próximo de convivência das pessoas, nos bairros, ruas e comunidades para que as ações façam sentido de acordo com a realidade de cada um. Para isso, é importante estabelecer relações de proximidade e confiança com outros moradores,

referências comunitárias, comerciantes e instituições locais, construindo uma mediação mais participativa.

É importante ressaltar que a utilização de conhecimentos, técnicas e práticas dos mais diversos campos do saber podem ser utilizadas para ajudar na prática da mediação comunitária. Dessa forma, conhecimentos da própria comunidade, dinâmicas de grupo, conhecimentos da Psicologia, Direito, Serviço Social, Ciências Sociais, dentre outros, podem ser utilizados para contribuir no processo de mediação. O importante é garantir que os princípios e objetivo central daquela intervenção sejam os norteadores e guiem todo o processo, sem que se perca de vista o que é essencial e se pretende construir com aquelas pessoas.

A adoção da mediação comunitária em práticas de prevenção a violências visa impactar as esferas individuais e coletivas, pois pressupõe uma correlação necessária entre vivências interpessoais e comunitárias dos sujeitos. Por essa razão, “na mediação comunitária, o contexto é um componente essencial, o esforço não é isolar o conflito, mas percebê-lo inserido em seu ambiente coletivo e cultural” (STROZENBERG, 2013, p. 33). Assim é possível potencializar a gestão de conflitos não-violenta, conjuntamente aos atores envolvidos a partir de processos participativos e horizontais, que possibilitem a transformação social.

De que modo a Mediação Comunitária previne a violência?



Fonte: elaboração própria - PMC

A participação comunitária na administração pacífica de conflitos também está associada ao acesso a direitos fundamentais, razão pela qual é de extrema relevância a articulação entre a rede formal (Centros de Saúde, CRAS, Escolas, Polícia Civil e Militar, Guarda Municipal, Associação de Moradores, Programa Mediação de Conflitos etc) e a rede informal (referências e lideranças comunitárias, grupos religiosos, coletivos artísticos e esportivos etc.). A conexão entre políticas públicas e comunidade favorece, portanto, o fortalecimento da cultura de paz, e dinamiza processos de emancipação e de autonomia comunitária. A mediação

comunitária, então, se apresenta como uma potente estratégia de prevenção à violência, refinando o conceito de segurança cidadã com a valorização de seu sentido participativo e político (STROZENBERG, 2013, p. 33).



3. PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO ÀS VIOLÊNCIAS

O conflito é inerente às relações sociais. A vida em sociedade impõe a convivência com a diferença – seja de valores, ideias, ideologias etc. – o que pode gerar contraposição de interesses e, por conseguinte, o tensionamento das relações. Contudo, ressalte-se que o conflito não é, em si, algo positivo ou negativo. Ele pode ser um mecanismo de troca de opiniões, de aprendizado e de ampliação das perspectivas quando administrado de forma pacífica – por meio do diálogo, por exemplo –, mas pode ter também a violência como uma das suas formas de resposta.

Vários são os fatores que podem levar um conflito a se desdobrar em violência e criminalidade. De acordo com a Teoria Ecológica do Crime, a complexidade destes fenômenos impossibilita que se credite a uma ou a poucas variáveis os determinantes da criminalidade, numa relação de causa e efeito. Assim, a combinação de diferentes perspectivas possibilita um melhor entendimento desses fenômenos em uma compreensão sistêmica. Na Teoria Ecológica do Crime tais variáveis estão organizadas em quatro níveis: estrutural, institucional, interpessoal e individual.

Apesar de sistêmicos, cada nível apresenta pontos específicos de análise e intervenção. O nível individual é caracterizado pelo histórico pessoal de cada indivíduo e pela concordância com normas e valores vigentes. No nível interpessoal estão identificadas as variáveis de não coesão dos grupos, conflitos familiares e de vizinhança. No nível institucional estão inseridas as variáveis de heterogeneidade étnica, de participação institucional e de compromisso com as instituições locais.

O nível estrutural se caracteriza pelo status socioeconômico, desemprego, escolaridade, acesso a programas de bem-estar social, eficiência da polícia e da justiça.

A partir da leitura e identificação dos conflitos existentes no território, o Programa Mediação de Conflitos atua sobre estas variáveis, de modo a propiciar intervenções que transformem as relações de conflito administradas de forma violenta. Além da transformação individual, a atuação do Programa possibilita efeitos ampliados, impactando a realidade da comunidade em que o Programa se insere, tendo em vista que os efeitos das intervenções realizadas com cada indivíduo refletirão de forma abrangente no convívio social local, sendo o inverso também verdadeiro.

As intervenções do programa ocorrem através das seguintes práticas de atendimentos: **individuais, coletivas, ações de organização comunitária, projetos e oficinas**. Também incluem ações desenvolvidas com a rede social mista,

trabalhando a prevenção e o enfrentamento às violências com objetivo de reduzir a violência letal.

3.1. Análise da Dinâmica Social das Violências e Criminalidade

O Programa Mediação de Conflitos sustenta suas intervenções a partir da concepção sócio histórica do crime e da violência em uma perspectiva sistêmica. Nesse sentido, a realidade não é dada a priori, mas é construída e evidenciada nas relações cotidianas, exigindo das equipes técnicas do Programa uma disposição para a troca de conhecimentos e uma escuta qualificada para compreensão dos múltiplos olhares. Logo, trata-se de uma realidade passível de transformação a partir de intervenções capazes de alterar condições sistêmicas.

Em resumo, como os crimes e as situações violentas refletem uma série de relações sócio históricas, as intervenções propostas pelo PMC assumem a finalidade de promover transformações na dinâmica local e, assim, favorecer a prevenção social à violência e à criminalidade. Por isso, busca-se agregar valores ao capital social preexistente e promover a cultura de paz, baseada no exercício da cidadania e na garantia dos direitos humanos.

Para tanto, a todo o momento em que se encontra no território, a equipe técnica do PMC estabelece relações de proximidade e confiança com moradores, referências comunitárias, comerciantes e instituições locais, construindo uma política de segurança pública participativa. São essas relações que possibilitam a leitura qualificada a respeito das dinâmicas estabelecidas no território, bem como a formulação conjunta de estratégias de enfrentamento a estes fenômenos.

Além disso, o fato do Programa ser uma das instituições que compõem a dinâmica social do território já possibilita a observação e vivência de muitos desses aspectos, tais como:

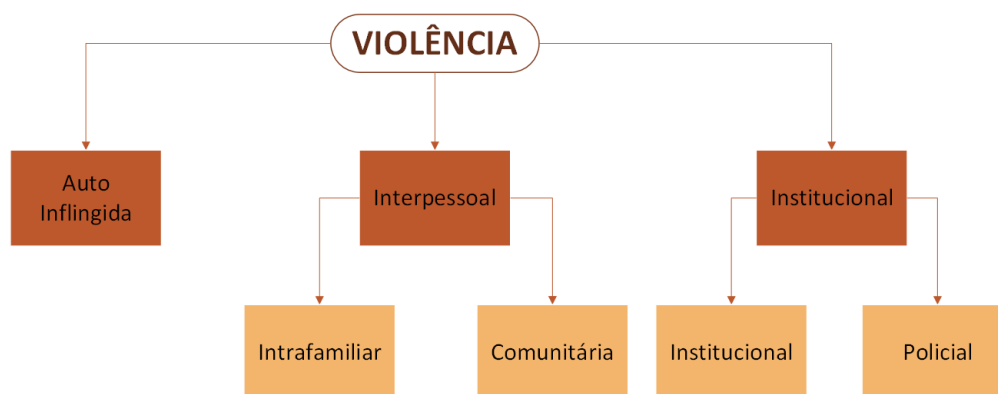
- ✓ *Histórico de constituição da comunidade;*
- ✓ *Existência de praças, terrenos e espaços públicos abandonados*
- ✓ *Acúmulo de lixo e entulho em determinados lugares;*
- ✓ *Impactos advindos da implantação de programas e projetos sociais;*
- ✓ *Dificuldade de encaminhamentos para a rede de proteção social;*
- ✓ *Não atuação de serviço público necessário para o acesso a direitos (inclusive aqueles em que há proibição e/ou restrição de atuação pelo tráfico);*
- ✓ *Pessoas em cumprimento de medidas de penas alternativas, egressos do sistema prisional;*
- ✓ *Situação de desemprego e intensidade da evasão escolar;*
- ✓ *Impactos de intervenções urbanas;*
- ✓ *Dificuldade de circulação dos moradores por determinados locais no território;*
- ✓ *Rivalidades entre pessoas e grupos;*
- ✓ *Potenciais e/ou concretas violências e crimes mais recorrentes;*

- ✓ *Locais e horários das violências e crimes recorrentes;*
- ✓ *Forma de organização da comunidade para prevenir ou enfrentar violências e crimes;*
- ✓ *Circulação de armas;*
- ✓ *Toque de recolher e diversos outros fenômenos sociais;*
- ✓ *Relações entre a comunidade e as forças de segurança pública*

Os aspectos mencionados acima, podem atuar como fatores de proteção ou risco, a depender do contexto comunitário em que estão inseridos. A observação deles contribui para a análise da dinâmica social das violências e criminalidade do território, possibilitando compreender as formas pelas quais a comunidade lida com as situações no cotidiano. É a partir dessas análises que a equipe vai traçar estratégias de intervenção que possam produzir impacto no enfrentamento às violências.

O processo dinâmico de leitura e análise do território implica articulações comunitárias assertivas, incluindo a **rede social mista**, frisando os atores estratégicos de segurança pública, como a Polícia Civil e a Polícia Militar de Minas Gerais. Enfatiza-se que o Programa Mediação de Conflitos intervém tanto em violências e crimes potenciais (ou seja, nas situações em que as pessoas já estão em conflito sem que este ainda tenha se desdobrado em atos de violência e criminalidade), quanto em situações de violências e criminalidade em curso. Em qualquer uma das duas situações, a articulação com a rede social mista é fundamental, pois possibilita, além da análise da dinâmica apresentada, a construção de intervenções qualificadas.

É imprescindível o contato com a Supervisão Metodológica referente às situações de violências, crimes e dinâmicas mais aquecidas, que causem ou podem causar impacto no território, para a construção de estratégias e encaminhamentos assertivos, conforme a metodologia do PMC.



4. PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

Nos processos de interação com a comunidade, o PMC, por meio de suas práticas de atendimento, busca construir com as pessoas estratégias de prevenção às violências, mobilização social, articulação e fomento de rede. É importante destacar que todas as práticas de atendimento do PMC consideram o saber comunitário e o protagonismo das pessoas envolvidas. Os atendimentos e as práticas de mediação comunitária podem ser realizados a partir de vários recursos e métodos, desde que favoreçam o diálogo, a participação, a cooperação e a construção coletiva.

4.1. Práticas de atendimento

Por meio dos atendimentos o PMC visa alcançar os objetivos traçados pela Política de Prevenção à Criminalidade. Os mesmos devem acontecer, preferencialmente, em duplas. Os estagiários deverão estar sempre acompanhados de um analista.

O atendimento é uma intervenção que promove o **acolhimento**, por meio da **escuta ativa** às pessoas envolvidas em situações de conflitos na área de abrangência do Programa Mediação de Conflitos. Visa **contribuir na construção de estratégias** para o enfrentamento às violências e/ou criminalidade, o fortalecimento do capital social, a resolução pacífica de conflitos e o acesso a direitos de acordo com os princípios da mediação comunitária. Essas práticas serão descritas a seguir:

a. Caso individual

O atendimento no **caso individual** é realizado com uma ou mais pessoas, que vivenciam um conflito apresentado ao programa enquanto uma **demanda de interesse privado**.

Exemplo de atendimento de Caso Individual:

Um morador relata dificuldades de relacionamento com seu filho de 18 anos. O pai afirma ter dificuldade em reconhecer como aceitável a orientação sexual do filho, razão com a qual associa a ocorrência habitual de episódios de agressões físicas e verbais. O Programa contribuirá no entendimento das necessidades subjacentes a essa demanda principal, bem como na construção das melhores estratégias que visem satisfazer as necessidades identificadas

b. Caso Coletivo

O atendimento no **caso coletivo** é realizado com mais de uma pessoa que vivencia um conflito apresentado ao programa enquanto uma **demanda** de interesse público.

Exemplo de atendimento de Caso Coletivo:

Um grupo de moradores está incomodado com a ocorrência regular de linchamentos no bairro. Informam que, em algumas dessas situações, pessoas com sofrimento mental estão sendo vítimas desse tipo de prática, quando violam regras de conduta vigentes na comunidade. O Programa Mediação de Conflitos auxiliará o grupo no entendimento das necessidades subjacentes a essa demanda principal, bem como na construção das melhores estratégias de ação coletiva que possam resultar na satisfação das necessidades encontradas.

c. Atendimento em ações de Organização Comunitária

O atendimento nas **ações de Organização Comunitária** é realizado com uma ou mais pessoas a partir da identificação de problemas e desafios comunitários ainda não endereçados ao programa como uma demanda.

Exemplo de atendimento de Ações de Organização Comunitária:

Durante a realização do trabalho na Vila B, um morador compartilha com a equipe situações problemáticas relativas à dinâmica social da violência em sua rua. Com base em preceitos da mediação comunitária – como o acolhimento e a escuta ativa – a equipe, em diálogo com o morador, levanta pontos de reflexão em torno das possibilidades de atuação da comunidade frente a tais situações.

d. Projeto de Prevenção às Violências

Os Projetos de prevenção às violências são **intervenções planejadas** e sistematizadas, com “ciclo de duração” (início, meio e fim), realizadas com um **grupo específico** de moradores.

Sua construção e proposição deverão ocorrer em parceria com os moradores, considerando a análise dos fatores de risco e/ou proteção como foco em gerar resultados na prevenção e enfrentamento dos fenômenos de violência.

Exemplo de atendimento de Projeto Prevenção às Violências:

A partir do diálogo junto a instituições e moradores e da leitura dos atendimentos realizados, a equipe identificou diversos conflitos em torno da administração de uma cozinha comunitária. Chegam ao PMC relatos de ameaça de morte às pessoas responsáveis por gerir a cozinha, acusadas de mau uso dos recursos privados recebidos em doação. A partir dessa situação, a equipe desenvolve um projeto que, em encontros conjuntos, aborde formas não violentas de gestão coletivas de conflitos e preveja a realização de oficinas de cooperativismo e empreendedorismo solidário, em articulação com parceiros da rede social mista e com as moradoras.

e. Projeto Institucional

Intervenções propostas pela diretoria do Programa Mediação de Conflitos a partir de uma leitura de fatores de risco e/ou proteção, bem como dos fenômenos de violência e de criminalidade que perpassam os territórios de atuação do Programa. Após a elaboração do projeto pela diretoria, as equipes **articulam junto a morador(es)** de cada território a participação dos mesmos.

Exemplo de atendimento de Projeto Institucional:

Percebendo a necessidade de intervir frente à recorrência de situações de conflitos vivenciadas nos territórios de atuação do Programa, o mesmo realiza a formação de referências comunitárias, de modo que possam disseminar princípios, técnicas e práticas de mediação no seu cotidiano, bem como fomentar a discussão em temas transversais à segurança pública. A participação das pessoas nos encontros configura atendimentos em Projeto Institucional. (Curso Segurança Cidadã e Mediação Comunitária para enfrentamento às violências - Formação de Agentes Comunitários de Cidadania - 2022)

f. Oficinas do Programa Mediação de Conflitos

Durante vários anos de atuação, o PMC vem contando com a contribuição de vários atores para ser possível o enfrentamento às violências e a construção de práticas de resolução pacífica de conflitos através da mediação comunitária. Nesse sentido, o Projeto ComAgente, inicialmente assim nomeado, foi inspirado em diversas experiências - nacionais, internacionais - visando o envolvimento e participação daqueles que são os grandes protagonistas dessas ações nos territórios onde o Programa atua: seus moradores. Em maio de 2021, iniciamos a execução do projeto-piloto, a partir da implantação de 20 oficinas nas UPCs Serra e Taquaril (Belo Horizonte), Palmital (Santa Luzia), Jardim Teresópolis (Betim), Turmalina (Governador Valadares) e Olavo Costa (Juiz de Fora). A execução se dá por meio da seleção e contratação de projetos de oficinas associados a discussões e ações de prevenção às violências e à criminalidade.

Inicialmente previsto para 5 meses, foi estendido em 2022 e, considerando os seus exitosos resultados, deu mais um passo ao se consolidar enquanto prática do Programa, expandindo-se para novas localidades. Assim, incorpora-se às demais práticas de atendimento a modalidade **Oficinas**.

Estas são Intervenções coletivas realizadas poricineiras, abordando com as comunidades temáticas sobre as violências, segurança pública, direitos humanos e cidadania, além de potencializar a participação social para o enfrentamento às violências. Estas são propostas por Microempreendedoras Individuais - MEIs, denominadas pelo Programa Mediação de Conflitos como Oficineiras que são mulheres, acima de 18 anos, preferencialmente moradoras das áreas de abrangência da UPC.

Além disso, a realização da atividade deve ser mediada pelo ensino de algum ofício. No caso de situações que demandem intervenções mais específicas e/ou outros encaminhamentos, aicineira encaminhará a pessoa para atendimento com a equipe técnica do Programa.

As temáticas a serem trabalhadas nas oficinas têm como proposta a transmissão de um ofício associada à realização de discussões relacionadas à violência, segurança pública, direitos humanos e cidadania.

Exemplo de atendimento em Oficinas:

Oficina de Dança e Expressões Artísticas, que trabalhe além de aspectos ligados ao ofício/atividade, proporcionam espaço de diálogo, troca e reflexões sobre violência de gênero, violência racial, autonomia financeira para mulheres em situação de violência, fortalecimento da rede comunitária para a prevenção de violências.

Os aspectos metodológicos e administrativos relacionados à implantação e execução das Oficinas constam em Manual específicos, disponibilizado às equipes à medida em que passam a contar com as mesmas no território.

5. REDE

5.1. Articulação de redes

O Programa Mediação de Conflitos atua na perspectiva da mediação comunitária e segurança cidadã, concebendo como essencial a interlocução com a rede de proteção social para a construção de fatores de proteção e para o enfrentamento às violências e criminalidades. Nesse sentido, as intervenções do Programa são construídas em diálogo, mobilização e cooperação com a rede parceira. Metodologicamente, a rede parceira compreende **referências comunitárias e instituições** atuantes no território ou na garantia e defesa dos direitos do público atendido.

A Mediação Comunitária investe nos processos de animação e constituição de redes sociais, ou seja, as organizações de atuação se dão por território e não por serviços, e seu objetivo é potencializar a participação cidadã de determinados segmentos sociais estimulando as interfaces entre os diferentes atores sociais comunitários locais, grupos populares, entidades variadas e os diversos órgãos públicos.

Como forma de atuação e articulação de rede, a promoção de reuniões, encontros conjuntos, debates, rodas de conversa, reflexões diversificadas e outros, compõem o fazer na Mediação Comunitária. Tais ações estimulam processos de conscientização de pessoas, grupos e comunidades em contexto de exclusão social, sendo possível o empoderamento de suas organizações e redes sociais para a viabilização, fomento e incremento de capital social e humano.

Nessa perspectiva o Programa Mediação de Conflitos se insere enquanto o ator imparcial que favorece espaços democráticos de diálogo e que desperte responsabilidade e participação dos envolvidos neste contexto nas comunidades onde residem ou atuam enquanto rede. O programa, portanto, apresenta uma importância considerável para o fortalecimento do trabalho em rede, oferecendo propostas bem delimitadas buscando desenvolver ações e articulações comunitárias através do envolvimento dos indivíduos, famílias e instituições locais.

Como exemplos práticos: A equipe do Programa Mediação de Conflitos é procurada pela Associação de Moradores do bairro “Espera Feliz” para que, juntos, busquem as referências comunitárias do bairro, o CRAS, a Polícia Militar, a Secretaria de Assistência Social para reuniões conjuntas sobre um prédio abandonado no bairro, de propriedade do município e que tem favorecido desdobramentos violentos relacionados ao tráfico de drogas, furtos e roubos no local. Ou como outro exemplo, a equipe busca o Conselho dos direitos da Mulher, as referências comunitárias e Associação de Moradores dos bairros, a PPVD – Patrulha de Prevenção a Violência Doméstica, para diálogo sobre o aumento dos casos de violência contra a Mulher que chegaram até o programa em um determinado espaço de tempo.

Percebe-se então, que articular em rede diz respeito ao envolvimento em espaços nos quais se compartilha leituras abrangentes sobre fenômenos de violência e de criminalidade que tocam as comunidades. Tais leituras são construídas a partir de experiências conjuntas e da percepção de todos sobre os desafios da rede, de fato articulada, nas intervenções que se propõe a realizar nos territórios.

Nesse sentido, todas as técnicas e práticas ora apresentadas podem e devem contribuir no processo de diálogo, interação e construções junto à rede, uma vez que a articulação pressupõe também uma relação dialógica.

(Extraído do Livro “Programa Mediação de Conflitos: uma política de segurança cidadã, prevenção e enfrentamento às violências, 2021)

Historicamente o Programa Mediação de Conflitos tem contado, cada vez mais, com aquelas que chamamos de Referências Comunitárias. Estas são moradores que atuam de modo formal (a partir de funções específicas, como líder comunitário, por exemplo); ou informal na mobilização e organização comunitária em torno de demandas e situações coletivas, mas também individuais. Fazem circular a palavra em suas comunidades, dos mais diversos modos. (Entremeios, 2022).

Em relação à articulação com instituições formais e/ou que compõem a rede de proteção social formal, esta pode se dar a partir de atividades diversas e que também compõem um dos indicadores do PMC. A saber:

- a. Participação em comitês, grupos de trabalho ou outros espaços de rede existentes nos territórios que discutam temas transversais à segurança cidadã e mediação comunitária:** Trata-se de espaços nos quais a equipe compartilha leituras abrangentes sobre fenômenos de violência e de criminalidade que tocam o território. Tais leituras são construídas a partir de experiências da equipe técnica nas práticas de atendimento, de sua percepção sobre os desafios da rede de proteção social e das ferramentas de mediação comunitária.

Exemplo:

Em um dos territórios de atuação do Programa, ocorre bimestralmente um fórum de discussão sobre violências contra a pessoa idosa, no qual a equipe do PMC contribui com sua percepção das principais violações que atingem esse público no território.

- b. Construção de fluxos, alinhamento institucional e estratégias articuladas de intervenção em fenômenos de violência e criminalidade com a rede de proteção social:** São articulações que permitem a construção de um trabalho junto com parceiros institucionais e comunitários, nas quais são pactuadas formas de aprimoramento da atuação em rede.

Exemplo:

Em um dos territórios de atuação do Programa, a equipe está recebendo muitos casos de pessoas com questões de saúde mental e que estão se colocando em risco com o tráfico. Foi percebido que o fato de os moradores estarem em momentos de crise ou de utilização inadequada dos medicamentos aumenta a vulnerabilidade, colocando-os em situações de risco, ao cometerem atos que são sancionados internamente pelo tráfico. Ao dialogar sobre a demanda com a gestão social, pensou-se a criação em uma intervenção junto a rede de saúde local e municipal. Assim, marcou-se uma reunião com a presença dos analistas sociais, que puderam intervir na reunião, trazendo leituras sobre o território e as vulnerabilidades presentes, potencializando a criação de um fluxo qualificado.

c. **Discussão de casos com a rede de proteção social:** Trata-se do momento no qual é possível dialogar com pessoas ou instituições estratégicas, direta e indiretamente envolvidas no acompanhamento do caso, de modo a contribuir para uma melhor análise do caso e aprimoramento na atuação em rede junto à pessoa atendida.

Exemplo:

Um morador se apresenta para ser atendido na prática de “caso individual” e relata ter uma mãe idosa que necessita de cuidados específicos. Paralelamente à questão apresentada, também relata que sua mãe vive com o neto, usuário de drogas e que o mesmo fica agressivo em alguns momentos. Relata que este neto já fez tratamento no CERSAM e no Centro de Saúde da região, a mesma UBS que a idosa é acompanhada. Neste caso, após acolher e pensar possibilidades junto à pessoa atendida, foi possível construir um encaminhamento para que a equipe dialogasse com as demais instituições envolvidas no caso. Em contato telefônico, foi possível conversar com o médico do CERSAM, que apresentou alguns pontos sobre a situação, construindo entendimentos comuns ao longo do diálogo. Entendendo ser importante a troca entre as demais instituições, marcou-se uma reunião na UBS visando criar alternativas que garantam a proteção da idosa e de seu neto, com a participação de todos os atores estratégicos.

d. **Encaminhamentos para a rede parceira, nos casos individuais e coletivos de orientação para acesso a direitos, realizados pelo Programa:**

Exemplo:

Uma moradora nos procura no mês de janeiro para ser atendida na prática de atendimento “caso individual”, retratando questões relativas ao tema “violência contra a mulher”. Após acolhê-la e realizar o atendimento, de forma qualificada, a equipe convida a atendida para conhecer um grupo de mulheres do território que, junto ao PMC, tem discutido a mesma temática na modalidade “Projetos de Prevenção às Violências”. O convite é aceito e a atendida começa a frequentar o grupo, além de continuar sendo atendida na modalidade “Caso Individual”.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARAÚJO, T. T. F. Política de Segurança Pública na Sociedade Brasileira sob a ótica das Políticas Públicas. *Análise da Prevenção Criminal e Prevenção Social. A Força Policial*, São Paulo, p. 18 - 24, 01 jan. 2016.
- ANDRADE, Carla Coelho de. Entre gangues e galeras: provocando enfrentamentos físicos que causam ferimentos graves e não raramente. Universidade de Brasília –UNB. Brasília –DF. Ago. 2007.
- BURATO, José Antônio. A ditadura do gatilho: reflexões sobre a Violência Policial Militar. Universidade Federal de São Paulo. Escola Paulista de Política, Economia e Negócios- EPPEN – Osasco. 2015
- CARNEIRO, Rachel Shimba; FREIRE, Rosana. Um estudo da relação entre violência psicológica e autoestima. *Rio de Janeiro v. 3, n. 1, p. 34-48, jan./jun. 2015.*
- CASIQUE, Leticia; FUREGATO, Antônia Regina Ferreira. Violência contra mulheres: reflexões Teóricas. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, vol. 14, núm. 6, 2006. Universidade de São Paulo/ São Paulo, Brasil.
- CERQUEIRA, D. LOBÃO, W. Determinantes da criminalidade: uma resenha dos modelos teóricos e resultados empíricos. Rio de Janeiro: IPEA, 2003. (Texto para discussão, 956).
- COELHO, Elza Berger Salema; SILVA, Anne Caroline Luz Grudtner; LINDNER, Sheila Rubia. *Violência: Definições e Tipologias*. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC. 32 p. 2014.
- COMISSÃO TÉCNICAS DE CONCEITOS (ORG.). *Mediação e cidadania: Programa Mediação de Conflitos*. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010.
- COMISSÃO TÉCNICAS DE CONCEITOS (ORG.). *Programa Mediação De Conflitos*. Belo Horizonte: IUS Editora, Belo Horizonte, 2009.
- COMISSÃO TÉCNICAS DE CONCEITOS (ORG.). *Programa Mediação De Conflitos: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas*. Belo Horizonte: Editora Arraes, 2011.
- COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PROGRAMAS E POLÍTICAS DE SAÚDE (CODEPPS) *Violência doméstica contra a pessoa idosa. Série Cadernos Violência e Saúde. Volume 3 - Violência contra a Pessoa Idosa*. São Paulo: SMS, 2007
- CORREA, EDSON LUIS SARAIVA. *Mediação de Conflitos: Uma Estratégia de transformação de uma Polícia de Controle para uma Polícia Comunitária e Cidadã. Monografia (Aperfeiçoamento/Especialização em Segurança Pública e Cidadania) - Faculdade de Administração, Ciências, Educação e Letras; Orientador: Tânia Sueli Fantin*. 2013.
- FOLEY, GLAUCIA FALSARELLA. *Justiça Comunitária: Uma experiência emancipatória*. 2010.
- FREIRE, M. D. Paradigmas de segurança no Brasil: da ditadura aos nossos dias. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 03, n. 01. 2009. p. 100-114.
- GUSTIN, M. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais*, Belo Horizonte, n. 47, jul./dez. 2005. p 181-216.
- MAFRA, Rennan. *Entre o espetáculo, a festa e a argumentação – mídia, comunicação estratégica e mobilização social*. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p 23-37

MELO, ELZA MACHADO DE MELO; SILVEIRA. Podemos Prevenir a Violência: Teorias e Práticas.

Capítulo 12 – A prevenção comunitária da violência: uma proposta de trabalho. 2010.

MINAS GERAIS. Coordenadoria Especial de Prevenção à Criminalidade. Portfólio da Política de Prevenção Social a Criminalidade. 2014/2015.

MINAS GERAIS. Lei Delegada nº 56, de 29 de janeiro de 2003, Capítulo III, Art. 8º IX

MINAS GERAIS. Polícia Militar. Comando-Geral / 3ª Seção do Estado-Maior. Instrução n. 0002/05-CG. Regula a criação e emprego do Grupo Especializado em Policiamento de Áreas de Risco – GEPAR. Belo Horizonte, 2005.

MINAS GERAIS. Polícia Militar. Diretoria de Apoio Operacional. Conseq. Disponível em: https://www.policiamilitar.mg.gov.br/portal-pm/daop/conteudo.action?conteudo=965&tipoConteudo=destaque. Acesso em: 29 de junho de 2016.

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS. Secretaria Nacional de Cidadania. Violência LGBTfóbicas no Brasil: dados da violência. Brasília: Ministério dos Direitos Humanos, 2018, 79 p.

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS. Secretaria Nacional de Proteção dos Direitos da Criança e Adolescente. Violência contra crianças e adolescentes: análise de Cenários e Propostas de Políticas Públicas. Brasília, 2018, 377p.

NATÓ, Alejandro Marcelo; QUEREJAZU, Maria Gabriela Rodríguez; CARBAJAL, Liliana Maria. Mediación Comunitária. Conflictos en el escenario social urbano, p. 109.

OLIVEIRA, M. L. P., MENEGHEL, S. N. e BERNARDES, J. S. Modos de subjetivação de mulheres negras: efeitos da discriminação racial. Psicologia & Sociedade; 21 (2): 266-274, 2009.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (OMS). Relatório Mundial sobre Violência e Saúde. Genebra. Suíça. 2002. file:///C:/Users/x13235105/Downloads/14142032-relatorio-mundial-sobre-violencia-e-saude%20(1).pdf

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. 2006. https://www.fundacaodorina.org.br/a-fundacao/deficiencia-visual/convencao-da-onu-sobre-direitos-das-pessoas-com-deficiencia/

OXFORD DICTIONARIES. Oxford University Press. Disponível em: https://www.lexico.com/en/definition/gay Acesso em 23 jan. 2020.

PEREIRA, M. A. Participação e segurança pública. 2010. Monografia (Aperfeiçoamento/Especialização em Curso de Especialização em Democracia - Universidade Federal de Minas Gerais).

PUTNAM, Robert D. Comunidade e Democracia: a experiência da Itália Moderna. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1996.

REIS, CELIA NOBREGA. A mediação nos julgados de paz, um caminho para a construção de uma identidade comunitária. 2014.

REIS, Toni. Org. Manual de Comunicação LGBTI+. 2ª edição. Curitiba: Aliança Nacional LGBTI / GayLatino, 2018.

RIBEIRO, Wesley dos Santos. Intolerância religiosa e violência frente às práticas religiosas no Brasil no século XXI. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciências da Religião, Goiânia. 192 f.; il. 30 cm, 2016.

SALES, LILIA MAIA DE MORAIS; SARAIVA, VITA CAROLINE MOTA. A Mediação de Conflitos e a Segurança Pública – o relato de uma experiência. Revista NEJ – Eletrônica. Vol.18 – n.1, p.23-25/ jan-abr 2013.

SANTOS, Boaventura de Souza. Pela Mão de Alice: O social e o político na pós-modernidade. São Paulo: Cortez, 2003.

SOARES, EDUARDO. Novas políticas de segurança pública. Estud. av. [online]. 2003, vol.17, n.47, pp.75-96. ISSN 0103-4014. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-40142003000100005>.

TARTARI, de Livia et al. Violências: Lembrando alguns Conceitos. Aletheia, n.24, p.95-104, jul./dez. 2006

VENTURA, WALDIR. Breves considerações sobre a segurança cidadã, discussões recentes sobre as políticas públicas de proteção aos cidadãos. UNAERP

VEZZULLA, Juan Carlos. Mediação: Teoria e Prática; Guia para Utilizadores e Profissionais. Ministério da Justiça, Direção- Geral da Administração Extrajudicial: Agora Publicações, 2001.

XAVIER, Noemi Pinheiro. Violência e feminicídio: o papel da educação em defesa da mulher. Clube de autores. 134 p. Joinville, SC. 2019