

As múltiplas formas de solução de conflitos na Favela da Rocinha: uma visão empírica da mediação comunitária¹

Luciana Caramore Romaneli (UVA)

Bárbara Gomes Lupetti Baptista (UVA e UFF)

1. Introdução: os objetivos, a metodologia e o recorte da problemática

A pesquisa que ensejou este trabalho pretende demonstrar as diversas faces que a mediação de conflitos pode apresentar de acordo com o local onde se desenvolve e os atores que dela participam. O objetivo do trabalho visa explicitar, portanto, que a mediação não é uma categoria unívoca, apresentando diversos sentidos e representações, dependendo da natureza do conflito e do espaço e atores envolvidos em sua administração, podendo se afirmar que o estudo da mediação de conflitos não deve estar restrito às páginas dos manuais da dogmática, pois a sua análise meramente discursiva não permite apreender suas múltiplas interpretações e apropriações, que são explicitadas através da observação de suas práticas.

Embora o discurso sobre a mediação de conflitos tenha a tendência de colocá-la em “caixinhas” bem compartimentadas, o exercício de compreender esse instituto de perto permite identificar que não se pode falar em uma única forma de mediar conflitos ou em um significado unívoco para essa categoria, mas em diversas “mediações”, que, no caso do recorte empírico deste trabalho, foram observadas através de pesquisa realizada na Rocinha.

O método escolhido decorre do diálogo com a antropologia e busca, através da realização de trabalho de campo na Rocinha, compreender os distintos sentidos e representações sobre o instituto da mediação no tratamento dos conflitos locais, tentando contrastá-los com os discursos sobre a mediação e, com isso, desenvolver uma compreensão crítica e reflexiva acerca dos diferentes usos da mediação em espaços extrajudiciais.

Através de entrevistas formais e informais, bem como da observação de práticas de mediação realizadas em diversos espaços empíricos, como a associação de moradores, a unidade de polícia pacificadora (UPP) e o próprio núcleo de mediação da Rocinha, tratamos de observar e de problematizar as diferentes formas de administração dos conflitos e os diferentes tratamentos e usos da mediação nesses espaços.

¹ V ENADIR – GT 04 – Processo, construção da verdade jurídica e decisão judicial

O estranhamento que ensejou a elaboração deste *paper* decorre da nossa percepção de que todos os sujeitos envolvidos na administração de conflitos nos espaços observados se apropriam do termo “mediação” e o invocam para justificar a forma como tratam os problemas que lhes são submetidos. No entanto, a observação empírica sugere que o “fazer” desses atores não só é bastante diferenciado entre si, como também, muitas vezes, não tem correspondência com o que a lei de mediação prescreve sobre esse instituto e tampouco identificado com os procedimentos dos manuais de formação de mediadores, ora se aproximando mais do conceito de conciliação, ora se traduzindo em decisões similares a de um juiz, ora cumprindo os ritos que caracterizam efetivamente o conceito de mediação.

Mais do que comparar as semelhanças ou as diferenças entre a prescrição teórica e as práticas da mediação, o objetivo deste *paper* é explicitar as distintas formas de administração de conflitos observadas nesses espaços, a partir da descrição de casos concretos que foram acessados durante o trabalho de campo, tentando compreender por que motivos é tão relevante para os atores do campo difundir que estão “praticando a mediação”, e invocar esse conceito em suas práticas, em uma tentativa bastante explícita de identificar as suas ações exclusivamente com este instituto.

O texto está sistematizado de forma a tratamos, primeiro, dos contextos geral e específico da pesquisa, tratando de destacar que o *paper* está focado no estudo da mediação comunitária que vem sendo realizada na favela da Rocinha e dos distintos modos de administração de conflitos nos espaços empíricos observados durante o trabalho de campo. Após, descrevemos como se deu o contato inicial com o campo e a percepção dos diversos ambientes de “mediação”, que, a princípio, pareciam estar restritos ao núcleo de mediação, mas, depois, verificamos a difusão do instituto em outros espaços da comunidade. Depois, descrevemos os espaços empíricos e as distintas “mediações” observadas, marcando as suas especificidades. Por fim, propomos algumas reflexões sobre a falta de consenso sobre a extensão do conceito de mediação, sobre os seus procedimentos e sobre a forma diferenciada com que os atores se apropriam desse meio alternativo de gerir conflitos sociais.

2. A pesquisa e o seu contexto

A crise na prestação jurisdicional oferecida pelo Poder Judiciário, bem como o anseio por acesso à justiça, abriram espaço para o desenvolvimento de novas formas de administração de controvérsias, para além da tradicional propositura de ações judiciais geridas pelos Tribunais.

Nesta perspectiva, verificamos a difusão dos meios consensuais de resolução de conflitos no Brasil, sendo, os mais propalados, a conciliação, a mediação e arbitragem.

Este trabalho está mais focado no instituto da mediação, que seria, então, a forma de administração de conflitos mais apropriada para os conflitos oriundos de relações continuadas, como, por exemplo, relações de parentesco, de vizinhança, de sociedade (art. 165, § 3º, CPC/15), enquanto a conciliação seria indicada para as relações menos regulares, como as decorrentes de consumo ou de acidentes automobilísticos, conforme art. 165 §2º do Código de Processo Civil de 2015, e a arbitragem, de caráter extrajudicial, mais voltada para conflitos empresariais e internacionais (HALE, PINHO e CABRAL, 2016).

A mediação, grosso modo, está regulamentada tanto no Novo Código de Processo Civil, Lei nº 13.105/2015, quanto na Lei de Mediação, Lei nº 13.140/15, que a conceitua em seu §1º: “considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

O tema objeto deste *paper* está situado, então, no contexto dos estudos dos meios alternativos de administração de conflitos, sendo que o seu recorte envolve a mediação.

Para além deste recorte [no instituto da mediação], convém destacar, outrossim, que, em função do campo empírico da pesquisa, o seu contexto é ainda mais específico, tratando-se de focar a mediação comunitária, tendo em vista que o trabalho de campo foi realizado na favela da Rocinha, na zona sul do Rio de Janeiro.

Ou seja, este *paper* trata, especificamente, de uma visão empírica sobre a mediação comunitária que vem sendo realizada na favela da Rocinha e sobre os seus distintos usos e formas de manifestação naquele espaço.

A mediação comunitária, em síntese, é uma das diversas formas de apropriação do instituto da mediação, utilizada em espaços extrajudiciais, distanciados do Poder Judiciário.

Trata-se de forma local de administração de conflitos, que pressupõe a introdução da mediação de conflitos, com todos os seus instrumentos, técnicas, procedimentos e princípios, no cotidiano de uma comunidade, propiciando, naquele espaço, restrito à comunidade, um tratamento diferenciado dos conflitos sociais, através da comunicação e da facilitação do diálogo por um terceiro, preferencialmente, membro da própria comunidade.

Considerando-se que o Estado, através do Poder Judiciário, oferece um modelo de jurisdição desalinhado da realidade social, a mediação comunitária surge com a expectativa de atender a comunidades e/ou grupos específicos de pessoas que não acessam tradicionalmente o Poder Judiciário, mas precisam de instâncias legítimas para administrar os seus conflitos.

Nesse contexto, a pesquisa foi realizada na Rocinha, através de entrevistas formais e informais com mediadores, conselheiros e moradores, assim como a partir da observação de práticas chamadas de mediação, empreendidas na associação de moradores, na unidade de polícia pacificadora (UPP), no conselho tutelar e no próprio núcleo de mediação da Rocinha.

O objetivo de realizar trabalho de campo decorre da nossa convicção de que o recurso à dogmática certamente permite entender a conceituação e o “dever ser” da mediação, mas é insuficiente para explicitar as suas práticas e suas diversas formas de manifestação empírica, fundamentais para uma compreensão mais abrangente sobre os usos do instituto. Como destaca Klever Filpo (2016, p. 24):

[...] é necessário que o pesquisador saia da biblioteca, que é o *locus* onde naturalmente são executadas as pesquisas jurídicas e se desloque para o campo, ou seja, para o ambiente em que as regras escritas nos Códigos são concretizadas pelos seus diferentes agentes – **ou deixam de ser, considerando que, o mais das vezes, o Direito que está nos livros não corresponde ao Direito praticado pelos seus operadores.**

Sendo assim, uma vez entendidos os métodos alternativos de resolução de conflitos como novas possibilidades de gestão dos problemas decorrentes da vida em sociedade, com destaque para a mediação, pretendemos explicitar como este conceito vem sendo apropriado pelos atores sociais que estão realizando a administração dos conflitos na Rocinha, um espaço cultural e sociologicamente bastante rico e complexo, como será apresentado mais adiante, de modo que, nos termos propostos por GEERTZ (1999, p. 324), pretendemos situar o direito como um “saber local”, “não só com respeito ao lugar, à época, à categoria e variedade de seus temas, mas também com relação à sua nota característica”. Nos termos destacados por Kant de Lima (2008, p. 1), sobre a necessidade de não desconsiderar a sociedade no estudo do direito: “depois de nos ver pelos Tribunais, é preciso não esquecer a sociedade.”

3. O contato inicial com o campo e a percepção dos diversos ambientes de “mediação”: entre expectativas e surpresas

Em virtude de parceria firmada entre a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (PMRJ) e o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJERJ), foram inaugurados, no ano de 2015, dois centros de mediação comunitária, um no Morro da Coroa (o primeiro a ser inaugurado) e outro na favela da Rocinha (o segundo).

A opção pela Rocinha deu-se em função de três aspectos principais: (1) a facilidade de

acesso, (2) o menor grau de periculosidade da comunidade, situada na Zona Sul da cidade, (3) e o número de habitantes a serem beneficiados pelo projeto.

Além disso, o próprio Conselho Nacional de Justiça e o TJERJ deram muita ênfase na divulgação de que vinham intensificando os usos de mediação comunitária em favelas da Cidade, difundindo, com destaque, a criação do Centro de Mediação da Rocinha:

O centro na Rocinha é resultado de acordo de cooperação, assinado entre prefeitura, Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), Secretaria de Habitação e Cidadania e Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do tribunal. Os centros são agentes de promoção da cidadania, ao mesmo tempo em que contribuem para evitar uma sobrecarga ainda maior no Judiciário. O objetivo dos mediadores é criar uma atmosfera positiva e ajudar as partes envolvidas a encontrar alternativas para se chegar a um acordo. O TJRJ vai supervisionar o trabalho desenvolvido no Centro de Mediação. Os mediadores são moradores da própria comunidade capacitados por instrutores do Nupemec. Enquanto os moradores estiverem no curso de capacitação, o atendimento ao público será feito por mediadores do TJRJ. Os Centros Municipais de Mediação Comunitária da Prefeitura do Rio estão sendo implantados após a entrada em vigor da Lei Nacional de Mediação. A legislação dispõe sobre a mediação em suas mais variadas modalidades com o objetivo de evitar novas ações junto ao Poder Judiciário².

A chegada ao centro de mediação da Rocinha, definitivamente, não foi tão simples quanto imaginávamos, a começar pelo endereço, que, embora destacado na mídia, era um tanto enigmático: Estrada da Gávea s/n, sendo que a referida estrada possui mais de 10km de extensão.

Ademais, a busca por informações sobre a localização do centro de mediação, tanto nos sites de busca mais usuais (Google), quanto no próprio site do Tribunal de Justiça, mostrou-se infrutífera, o que, de plano, já nos causou bastante estranheza, tendo em vista a contradição aparente entre a intensa divulgação dos núcleos e o seu efetivo acesso pelos cidadãos.

Fato é que só nos foi possível obter maiores informações sobre a localização do centro da Rocinha, após contato pessoal com uma funcionária do Tribunal, em um dos CEJUSCs - Centros Judiciários de Solução de Conflitos.

O centro de mediação da Rocinha encontra-se instalado no prédio onde funciona a Região Administrativa (RA) e, embora esta informação possa ter parecido ser suficiente para chegar ao local, não foi tão simples assim. De posse do “endereço”, restava a escolha pelo melhor meio de transporte para chegar à RA, já que a oferta de transportes na entrada da comunidade é bastante variada, havendo um ponto de taxi, uma parada de vans, um ponto de

² Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/81749-prefeitura-e-tj-lancam-centro-de-mediacao-comunitaria-na-rocinha>>. Acesso em 30 jul. 2017.

ônibus e um aglomerado de moto taxistas.

A opção foi pelo táxi.

E, mais uma vez, estranhamos a dificuldade de acesso ao local, em contraste com a ampla divulgação, feita pelo Tribunal, de acesso facilitado e intensificação de novos centros de mediação comunitária: o motorista de taxi nunca havia ouvido falar do Centro de Mediação Comunitária da Rocinha! E, mesmo buscando informações com seus companheiros, a tentativa foi infrutífera, porque nenhum deles conhecia o centro.

Consultados sobre a RA – Região Administrativa, aí sim, fomos informados de que ficava próxima ao posto de saúde; e para lá nos dirigimos.

Ocorre que, o desembarque junto ao posto de saúde não coincidia com a localização da RA.

Após muito procurar, verificamos que havia outro posto de saúde na comunidade, na parte do “alto”, sendo necessário buscar outro transporte para chegar até lá.

A opção por uma van revelou-se mais eficiente para chegar ao posto de saúde do “alto” e, com isso, tentar chegar à RA, para, então, localizar o centro de mediação.

Finalmente, lá chegando, na fachada externa do prédio onde funciona a RA, havia um letreiro: “CENTRO MUNICIPAL DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA SALIM SALOMÃO”.

A receptividade do grupo que atua no centro de mediação, que nenhuma de nós conhecia previamente, foi surpreendentemente positiva.

Verificamos que os nossos interlocutores se mostraram muito curiosos sobre o nosso interesse em pesquisar o centro de mediação da Rocinha, consultando se haveria a publicação de textos ou de livros sobre o tema, se eles seriam fotografados, o porquê do interesse na pesquisa etc.

Dentro do possível, destacamos as especificidades do nosso método, ressaltando que não identificaríamos nem os interlocutores, nem os casos, e explicamos o nosso interesse pela mediação comunitária de conflitos.

Com pouco tempo de conversa, foi possível extrair muitas informações, sendo a mais relevante no sentido de que o centro de mediação não é o único espaço que os moradores têm para resolver seus conflitos sem sair da comunidade, sendo certo que as questões conflituosas da comunidade são levadas a diversos espaços locais, destacando-se, em nosso trabalho: a associação de moradores, a unidade de polícia pacificadora (UPP), o conselho tutelar, além do próprio núcleo de mediação da Rocinha.

Sendo assim, verificamos, de plano, que não poderíamos restringir à pesquisa apenas ao núcleo de mediação da Rocinha, sendo certo que haveria diversas “mediações” a serem

observadas durante o trabalho de campo.

E, de novo, citando Kant de Lima (2008, p. 1-2): “é preciso não esquecer a sociedade. É preciso aprender com sua variedade, colaborando em sua distinção e nunca temendo sua diversidade”.

Com a percepção de que o conceito de mediação, neste espaço, estaria muito além daquele que prescrevem os textos legais e a doutrina dos manuais de mediação, optamos, então, por descrever o funcionamento e as práticas do centro de mediação comunitária da Rocinha, em comparação com os demais espaços da mesma comunidade, a fim de mapear e capturar os sentidos que os atores atribuem à mediação comunitária em seus diversos locais.

4. Entre espaços empíricos e formas diferenciadas de “mediações”

Embora o discurso sobre a mediação de conflitos tenha a tendência de colocá-la em “caixinhas” bem compartimentadas, tratando-a como uma categoria de significado unívoco, o exercício de compreender esse instituto de perto, permitiu identificar que não se pode falar em uma única forma de mediar conflitos ou em procedimentos compartilhados entre os atores, mas sim em diversas “mediações”, que são disponibilizadas para os usuários da Rocinha, dependendo da natureza do conflito, do espaço onde o mesmo é administrado, das pessoas envolvidas e do mediador que cuida do caso.

4.1. O centro de mediação comunitária da Rocinha e suas práticas: entre conciliar e mediar

O Centro de mediação comunitária (CMC) encontra-se instalado em espaço cedido pela Prefeitura, no segundo andar do prédio onde funciona a Região Administrativa da Rocinha. O espaço é composto de uma área de recepção e de apenas duas salas de mediação (sendo que a Rocinha comporta mais de 150 mil habitantes). A recepção é bastante clara e arejada, contando com diversas cadeiras; uma mesa para atendimento inicial; um televisor grande, destinado, como nos foi dito, a “relaxar” quem está ali aguardando; além de cartazes que expõem o tema da mediação, de forma, sempre, elogiosa.

As salas de mediação atendem à padronização dos espaços proposta pelo TJERJ, contando com uma mesa redonda, cadeiras para os interessados e mediadores, além de mesa

auxiliar com computador e espaço para os mediadores observadores³. Sobre as mesas sempre há material de escrita à disposição dos usuários e uma bandeja com água e café.

Entrevistas com os mediadores locais esclareceram que o centro foi inaugurado em 09 de março de 2016, “com ampla cobertura da mídia e divulgação, tanto pela Prefeitura, quanto pelo Tribunal de Justiça”, sendo que até mesmo o Prefeito da Cidade esteve presente na inauguração.

As entrevistas também deram conta de explicar que, “quando da inauguração, ainda não havia sido iniciado o processo de capacitação dos futuros mediadores. Então, o espaço só foi aberto para a comunidade quatro meses depois, em julho, porque só então os mediadores concluíram o módulo teórico da capacitação no TJ.”.

No início do projeto, cerca de 40 pessoas da comunidade foram convidadas a se inscrever no curso de capacitação e, segundo relatos informais, tratava-se de um grupo bastante heterogêneo, composto por líderes comunitários, assistentes sociais, moradores antigos, pessoas vinculadas a movimentos religiosos, em sua quase totalidade moradores da comunidade, além de algumas pessoas que já moraram na comunidade e hoje encontram-se residindo em outras localidades.

A grande quantidade de inscritos no curso de capacitação permitiu boa divulgação do projeto através do “boca a boca”, trazendo para o CMC um bom fluxo de interessados em resolver seus conflitos naquele espaço.

Ocorre que, pouco tempo depois, segundo as entrevistas realizadas, o “centro foi esvaziando”, restando, ao final, cerca de 20 mediadores.

Destes 20 (vinte) mediadores, estão em atividade no CMC hoje apenas 8 mediadores comunitários, sob a responsabilidade de um coordenador.

Os mediadores nos contaram que o esvaziamento e o desinteresse pela mediação comunitária na Rocinha ocorreram pelos seguintes fatores: (1) pouco incentivo para continuarem exercendo a atividade, tendo sido dito que “se sentem muito abandonados pelo TJ” e que “ficam isolados”; (2) à falta de remuneração; (3) à falta de reconhecimento do trabalho; (4) ao baixo número de casos que são levados ao centro, tendo em vista que “quase ninguém procura o centro”; (5) o envolvimento com outras atividades de apoio à comunidade.

Os mediadores que permaneceram no centro estão de, alguma forma, identificados como “lideranças comunitárias”, sendo referência para a comunidade, seja por sua disponibilidade em ajudar a resolver os problemas, seja por conhecerem a comunidade e seus moradores há

³ A função dos mediadores observadores é observar a prática do mediador, visando o aprendizado acadêmico e o aprimoramento da atividade.

muito tempo, sendo bastante conhecidos e respeitados, segundo demonstraram as observações empíricas.

Verificamos que existe uma preocupação frequente em promover a divulgação do espaço na comunidade, principalmente buscando a formação de rede com os demais serviços locais, como postos de saúde, escolas, defensoria pública, conselho tutelar, centro de cidadania, delegacia, etc., sendo comum a ida de mediadores a eventos promovidos na região, portando panfletos para difundir o centro de mediação, que ainda é praticamente desconhecido no local.

Outra preocupação constante da coordenação do CMC é no sentido de explicitar as regras da mediação e as proibições que recaem sobre os mediadores comunitários, numa tentativa bastante explícita de importar, para o centro, o modelo de mediação do Tribunal.

Um dos aspectos que mais chama a atenção na forma de mediação desenvolvida no Centro da Rocinha é justamente essa tentativa de reproduzir, naquele espaço, as regras e técnicas ensinadas no curso do TJ, sendo esta a maior dificuldade de sua coordenação.

Por serem, os mediadores, ligados a movimentos comunitários e pessoas de postura respeitável na comunidade, verificamos que boa parte deles tem muita dificuldade de se adaptar ao modelo da mediação desejada pelo Tribunal, que exige o deslocamento da autoridade para as próprias partes e espera que não haja intervenção ou propostas indutivas para a solução dos conflitos.

Ocorre que, considerando que estes mediadores são pessoas acostumadas a serem procuradas pelos moradores para “opinarem sobre situações conflituosas” e até mesmo para “decidirem pelos moradores” ou “dizerem quem está com a razão”, eles incorporam essa rotina no centro de mediação e tendem, como nos foi dito, “a intervir muito na mediação”, em vez de apenas “mediarem os conflitos”, administrando os problemas mais como se estivessem “conciliando do que mediando”.

A todo o momento, percebe-se, nas palavras e orientações da coordenação do centro, a ênfase ao fato de estarem ali para ajudarem as pessoas a solucionarem seus conflitos “por si próprias” e não para “decidirem por elas”.

Em entrevistas individuais com os mediadores, alguns mostraram-se pouco à vontade com as limitações impostas pela mediação, afirmando ser “muito difícil ouvir os problemas sem julgar” e demonstrando desconforto com o fato de não poderem “dar palpite”.

Outra inquietação dos mediadores, principalmente dos que exercem liderança na comunidade, está na impossibilidade de irem ao local “pra ver quem está certo”.

Por mais que o material do curso de mediação comunitária traga de forma bem clara que uma das proibições do mediador seja atuar fora das dependências do centro de mediação, fica claro que isto não está naturalizado por eles.

Fato bastante representativo desta dificuldade foi explicitado em uma das entrevistas realizadas com um mediador do centro, que nos disse que desenvolveu duas técnicas diferentes de mediação: a mediação “com camisa” e a mediação “sem camisa”. Segundo ele, quando ele percebe que não vai ser possível ajudar as partes dentro das regras restritivas do centro de mediação, ou seja, quando ele não consegue resolver a questão “dentro do centro”, onde ele fica com a “camisa de mediador”, ele vai até o local do conflito, “sem a camisa de mediador” (porque eles ficam uniformizados no centro) e “apura, no local, os fatos” e lá mesmo ele descobre “quem está falando a verdade”.

Esta questão parece ser a mais complicada no desenvolvimento das práticas de mediação: convencer os mediadores de que eles têm o dever de “empoderar as pessoas” para que elas próprias resolvam seus próprios conflitos.

Por outro lado, verificamos que também os moradores esperam ter os seus problemas “resolvidos pelo centro de mediação”, ficando surpresos quando comunicados de que eles próprios resolverão seus problemas com apenas a “ajuda” do mediador.

Por diversas vezes foi possível presenciar a surpresa das pessoas que buscavam o centro ao serem informados de que a função do centro não era “dar solução pronta aos conflitos”, mas sim “auxiliar a autocomposição”.

Certa vez uma senhora bastante exaltada com um conflito de vizinhança deixou o centro afirmando que já que eles não iam “resolver nada, nem dar um jeito de o vizinho respeitar seus direitos”, ela iria procurar a Associação de Moradores, onde haveria uma “decisão de verdade”.

A pesquisa permitiu a constatação, ao menos nesta fase, de que a implementação da mediação no centro ainda encontra barreiras importantes e que, por enquanto, os atores estão mais próximos da forma discursiva da conciliação de conflitos do que da mediação de conflitos.

4.2. A Associação de Moradores da Rocinha e suas práticas: entre a decisão e a administração do conflito

A Rocinha é considerada a maior favela da América Latina abrigando mais de 150 mil moradores e contando com cerca de 15 sub-bairros.

Seus moradores são assistidos por três associações: (1) a União Pró-Melhoramentos dos Moradores da Rocinha (UPMMR); (2) a Associação de Moradores e amigos do Bairro Barcellos (AMABB); (3) e a Associação de Moradores de Laboriaux e Vila Cruzado.

Para esta pesquisa colhemos informações junto à AMABB.

A referida associação funciona em um prédio na parte baixa da comunidade, na localidade conhecida como Via Ápia.

O contato com os mediadores do CMC fez perceber a necessidade de conhecer o trabalho desenvolvido pela AMABB, visto que, frequentemente, surgem as comparações acerca da maneira como a associação trata os conflitos dos moradores e o modo como se trabalha no centro de mediação.

Nas palavras de um dos mediadores do centro “na associação o processo vai até o final. Eles veem quem está com a razão e decidem. Lá, as pessoas vão levar as provas, colocar tudo na mesa e o presidente vai fazer uma **mediação** e bater o martelo”.

É preciso dizer que localizar a AMABB foi infinitamente mais fácil do que chegar ao centro de mediação comunitária.

A associação dispõe de secretária e recepcionista; tem sala de acesso à internet e uma ampla área de atendimento, sendo constante o “entra e sai” de moradores.

Tivemos a impressão de que o espaço é muito mais conhecido, usado e internalizado pelos moradores como um local acessível, se comparado ao centro de mediação.

Assim como ocorre no centro de mediação comunitária, também na AMABB, a grande maioria dos conflitos envolve relações de vizinhança, o que não é difícil de se entender ao caminhar pelas ruas da comunidade e perceber o quão próximas são as moradias umas das outras, o que exige que a ocupação do espaço seja permanentemente negociada (e, por conseguinte, contribua para que haja muitos conflitos entre moradores).

Segundo os registros da associação, já foram resolvidos ali mais de dois mil conflitos.

Os moradores levam seus problemas diariamente para a associação, sejam eles relacionados a relações familiares, comerciais, de propriedade ou de vizinhança.

Segundo nossos interlocutores, a associação sempre busca ser o mais justa possível e age no intuito de mediar os relacionamentos, “decidindo o que é melhor”.

Os procedimentos no local se desenvolvem de maneira muito próximo à forma judicial (tradicional) de administração de conflitos, pois, em seu passo-a-passo (1) o interessado leva seu problema para a associação, (2) o oponente é convocado (embora seja comum os dois interessados comparecerem juntos), (3) as provas são apresentadas ou colhidas *in loco* (4) e

depois é proferida uma sugestão de decisão, sugestão esta que, na maioria das vezes, é definitiva e não ratificada por qualquer outra instância ou poder constituído.

O respeito às decisões da associação é muito grande, sendo certo o reconhecimento de autoridade que lhes é conferido pelos moradores.

O discurso da associação caminha no sentido de que “aqui, nós não decidimos pelas pessoas, mas sim ajudamos elas a entrarem num acordo”.

As práticas, no entanto, sugerem um formato mais decisionista na gestão dos conflitos.

Inclusive, existem pessoas que são responsáveis por visitar, quando necessário, os locais de conflito e “apurar o que de fato está ocorrendo”.

Um dos entrevistados usou, inclusive, a expressão “sair em diligência”, para descrever a apuração no local do conflito, com o propósito de “dar uma solução justa”.

Interessante notar que foi possível observar dos relatos de mediadores, moradores e líderes comunitários que todos reconhecem nas associações de moradores um poder legitimamente constituído e atuante, nele se confundindo características assistencialistas e judicantes, posição esta típica de espaços onde a mão do poder público não alcança.

4.3. O projeto de mediação das Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs): a promessa não cumprida e o ideal discursivo que sobrevive

As UPPs foram criadas como um programa de segurança pública adotado no Rio de Janeiro em 2008, contando hoje com 38 unidades. Conforme definição do próprio site institucional, “o programa engloba parcerias entre os governos – municipal, estadual e federal – e diferentes atores da sociedade civil organizada e tem como objetivo a retomada permanente de comunidades dominadas pelo tráfico, assim como a garantia da proximidade do Estado com a população”.⁴

A mediação de conflitos passou a fazer parte do projeto das UPPs através de uma parceria firmada pela Polícia Militar e pelo Tribunal de Justiça no ano de 2010 visando capacitar policiais para atuar como mediadores de conflitos nas comunidades onde atuam. O projeto conta também com a parceria do Ministério público, o qual ratifica os acordos e faz o acompanhamento do cumprimento dos mesmos junto aos interessados.

Ao mencionar no centro de mediação que seria interessante também conhecer o projeto de mediação desenvolvido na UPP instalada na comunidade, a primeira orientação recebida foi no sentido de ir ao local em companhia de um dos mediadores. Agendada a visita, a primeira

⁴ Disponível em: <<http://www.upprj.com>>. Acesso em 27 jul. 2017.

surpresa foi verificar o quão difícil é o acesso ao local onde funciona a UPP, cabendo aqui destacar o grande estranhamento de se instalar um espaço para administração de conflitos em um local tão isolado, se o objetivo declarado seria buscar proximidade com a comunidade.

Não é por outra razão que não há quase ninguém transitando no caminho que leva à UPP, sendo o movimento praticamente de policiais alternando os plantões.

No caminho até a UPP foi destacado que é perigoso entrar no local sozinho, sem a companhia de “alguém conhecido”, por poder despertar suspeitas junto aos moradores e ao “comando” local.

Uma longa caminhada leva ao complexo da UPP, que conta com anfiteatro, quadras esportivas, área de lazer, e diversos outros equipamentos destinados a desenvolver atividades capazes de promover a integração com os moradores, embora tenha sido explicado que apenas as crianças costumam frequentar o espaço.

O mediador que nos recebeu encontra-se no posto desde 2012, trabalhando em dupla com um outro policial capacitado como mediador. Os dois policiais atuam exclusivamente como mediadores, não fazendo patrulhamento na comunidade e estão até mesmo dispensados do uso do fardamento da corporação para facilitar a aproximação com os moradores, pois, segundo nos foi dito, os moradores “têm ranço” de policiais, e se sentem intimidados pela farda.

Quando o projeto das UPP’s estava em alta na comunidade, a procura pela mediação era relativamente alta, chegando de 6 a 8 atendimentos semanais, sendo, na maioria das vezes, conflitos envolvendo pequenos delitos ou episódios em que o ofendido não tinha interesse de denunciar para a polícia, querendo apenas que “alguém conversasse com o agressor” para cessar o problema.

Conforme a UPP foi perdendo o apoio e a credibilidade na comunidade, a busca pela mediação também foi caindo e há mais de seis meses que eles não são procurados por nenhum morador.

Para driblar a dificuldade de “captação” de casos, os policiais mediadores buscam divulgar o trabalho através de folders, explicando para as crianças para que elas expliquem a seus pais e “descendo” a comunidade para apresentar o trabalho. Outra estratégia utilizada para que o trabalho não acabe por completo é a de mediar fora da UPP. Embora na mediação comunitária seja preconizado que o atendimento só pode ser desenvolvido no espaço adequado, outra alternativa não resta aos mediadores, uma vez que os moradores têm medo de “serem mal vistos” por estarem transitando em sede policial.

Neste espaço, onde apenas entrevistamos pessoas, e não participamos de nenhum caso de mediação, nos pareceu que, assim como no centro de mediação comunitária, existe uma

preocupação bastante acentuada de “não interferência na decisão”, sendo o mediador treinado a funcionar apenas como “facilitador do diálogo, sem nenhum poder de decisão”.

Vale ainda destacar que os mediadores que atuam nas diversas UPP’s instaladas na cidade se reúnem uma vez por mês e que, segundo nos foi dito em entrevista com um policial-mediador, os problemas enfrentados na unidade da Rocinha são os mesmos nas demais UPP’s onde ainda existe o projeto de mediação.

5. As reflexões possíveis

A mediação de conflitos assume diferentes características em função do local onde é praticada e das pessoas envolvidas, sendo certo que a mediação comunitária está sujeita às interferências sócio-culturais das comunidades em que se insere. A pesquisa que vem sendo desenvolvida na comunidade da Rocinha permitiu perceber que o termo **mediação** pode admitir diversas apropriações dependendo do ambiente onde ela se efetiva.

Os dados revelam que a mediação não é uma categoria unívoca, apresentando diversos sentidos e representações, dependendo do tipo de conflito e dos atores envolvidos em sua administração.

Esta pesquisa, de inspiração etnográfica, pretendeu demonstrar os diversos sentidos e representações que a mediação extrajudicial de conflitos apresentou durante o trabalho de campo. O exercício de compreender esse instituto de perto permitiu identificar que não se pode falar em um único modo de mediar conflitos, mas em diversas mediações, com especificidades que nem sempre se acomodam no discurso teórico explicitado nos manuais.

A observação sobre como esses espaços de administração de conflitos vêm se apropriando da técnica da mediação permite perceber que o fazer desses atores não só é bastante diferenciado entre si, como também, comumente, não apresenta correspondência com a lei e com os manuais jurídicos sobre mediação.

Os resultados são ainda incipientes, mas já é possível perceber que a mediação é apropriada de forma peculiar pelos atores, que adaptam e atualizam a técnica e seus procedimentos às possibilidades empíricas de que dispõem, ora mediando o conflito através do diálogo, ora impondo uma vontade através da autoridade decisória; ora conciliando os interesses das pessoas envolvidas no conflito.

Os atores do campo tendem muito mais a adaptar as práticas à realidade local que a se prender aos rigores técnicos, deixando claro que a importação de conceitos e técnicas formais

deve respeitar os aspectos sócio-culturais do campo, sob pena de, assim não o sendo, acabar por não atingir os objetivos discursivamente pretendidos.

Os dados explicitam, ainda, que, independentemente da forma como esses atores “fazem a mediação acontecer”, é fundamental, do seu ponto de vista, difundir e identificar as suas práticas com o conceito de mediação. E esta é uma pergunta que ainda precisamos perscrutar para compreender melhor.

Descrevendo os contrastes entre discursos e práticas sobre a mediação, pretendemos compreender como os conflitos vêm sendo administrados nos espaços observados, afastados do Judiciário, desde uma perspectiva empírica.

6. Referências bibliográficas

FILPO, Klever Paulo leal. **Mediação Judicial: discursos e práticas**. Rio de Janeiro. Mauad-FAPERJ, 2016.

GEERTZ, Clifford. **O saber local: fatos e leis em uma perspectiva comparativa**. In: O saber local. Petrópolis (RJ): Editora Vozes, 1999.

HALE, Durval; PINHO, Humberto Dalla Bernardino de; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **O marco legal da mediação no Brasil: comentários à lei n. 13.140, de 26 de junho de 2.015**. São Paulo: Atlas, 2016

KANT DE LIMA, R. Por uma antropologia do Direito no Brasil. In: KANT DE LIMA, Roberto. **Ensaio de Antropologia e de Direito: acesso à justiça e processos institucionais de administração de conflitos e produção da verdade jurídica em uma perspectiva comparada**. Rio de Janeiro: Editora: Lumens Juris, 2008

MORÃO, Barbara Musumeci. **Mediação de conflitos nas UPPs: notícias de uma experiência**. Rio de Janeiro. CEsEC, 2016.

OLIVEIRA, Luciano. **Não fale do código de Hamurabi!** In: Sua excelência o comissário. Rio de Janeiro: Letra Legal, 2004.