

SEGURANÇA PÚBLICA, MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E POLÍCIA COMUNITÁRIA: uma interface

Lilia Maia de Moraes Sales¹

Plauto Roberto Lima Ferreira²

Andrine Oliveira Nunes³

A 'arte da vida' significa coisas diferentes para os membros das gerações mais velhas e mais novas, mas todos a praticam e não poderiam deixar de fazê-lo. Espera-se que todo praticante da vida, tal como os artistas, seja considerado plenamente responsável pelo produto do trabalho e louvado ou execrado por seus resultados. (BAUMAN, 2008, p. 76).

A inteligência é a nossa capacidade de conhecer e manipular o mundo. Ela tem haver com o poder. A sabedoria é a graça de saborear o mundo. Ela tem haver com a felicidade... A inteligência é muito importante. Ela nos dar *meios para viver*. Mas somente a sabedoria é capaz de nos dar *razões para viver*. (ALVES, 2009, p. 53).

SUMÁRIO: Introdução; 1 Polícia E Segurança Pública; 2 Atuação Policial E Direitos Humanos; 3 Formação Policial: A Educação Em Direitos Humanos Como Proposta Para A Realização De Uma Polícia Cidadã; 4 Polícia Comunitária: Integração Por Intermédio Da Mediação De Conflitos; Considerações Finais; Referências

RESUMO - A segurança pública no Brasil é direito e responsabilidade de todos, pressupondo a manutenção da ordem e da tranquilidade por meio de práticas que incentivem a participação de todos na consecução desse direito. A integração entre a polícia e a comunidade possibilita a percepção da segurança pública como responsabilidade de todos e estabelece uma relação de confiança entre o policial e o cidadão. Facilita-se o diagnóstico da realidade do local de atuação, permitindo a adequada administração dos conflitos. A polícia comunitária representa uma prática de polícia próxima da sociedade e que, em função dos problemas vivenciados pelos cidadãos, passa a se especializar em mecanismos de solução de conflitos com base no diálogo. A mediação de conflitos é apontada nesse artigo como instrumento de colaboração para a adequada resolução de conflitos a qual estimula a percepção da segurança pública como responsabilidade de todos.

PALAVRAS-CHAVE: Segurança pública; Mediação de conflitos; Polícia comunitária.

ABSTRACT - The public security in Brazil is a right and a responsibility of everyone. This concepts demands, for the maintenance of the order and the tranquility, actions that stimulate participation of all people. The integration between the policy and the community makes possible the perception of the public security as responsibility of all and establishes a reliable relation between the policeman and the citizen. By the knowledge of the local reality the police can well solve the conflicts. The communitarian policy represents policy next to the society, what allows the Police to know the problems and to solve them, when possible, with participation and dialogue. Mediation is pointed in this article as an instrument that stimulates the dialogue and perception of the public security as a responsibility of everyone.

KEYWORDS: Public security; Conflict mediation; Communitarian police.

Introdução

A importância do tema da segurança pública pode ser compreendida a partir da dimensão do papel que a polícia desempenha em qualquer sociedade. A forma de atuação da polícia pode até mesmo definir o caráter do governo, ou seja, se a polícia age prioritariamente de forma repressora, esse governo passa a ser reconhecido como arbitrário, mas se os governantes conseguem nortear a ação policial, respeitando os direitos fundamentais e os limites legais, o governo recebe o selo de democrático. Isso justifica o fato de que alguns regimes autoritários são chamados de “Estados policiais”.

A responsabilidade funcional de manter a ordem pública faz com que ser policial não seja apenas um ofício, e sim uma causa. Percebe-se que, para a maioria das pessoas, a distância dos riscos e dos perigos é uma necessidade. Já para os policiais isso é uma profissão. Com foco no que se entende por segurança pública, por polícia e por atuação policial, busca-se demonstrar que a eficiência dos agentes de segurança deve estar associada ao conhecimento da realidade dos conflitos, qualificação profissional e ao respeito aos direitos humanos. A manutenção de um Estado Democrático de Direito está fundamentada pelo desenvolvimento da

sociedade por meio da educação, do acesso irrestrito à justiça e da proteção aos direitos individuais e sociais.

Para tanto, o combate a práticas ilícitas requer do policial conhecimento sobre o nexo de causalidade, ou seja, a relação entre a conduta do sujeito e o resultado delitivo, sobre os tipos penais, sobre a penalidade a ser imposta em relação ao fato delituoso, sobre as causas que originaram o comportamento ilícito e, sobretudo, sobre os direitos humanos, a fim de que sua ação seja adequada ao conflito encontrado.

A integração entre polícia e comunidade expressa um caminho por meio do qual a segurança pública passa a ser compreendida e vivida como responsabilidade de todos, facilitando a resolução dos conflitos por gerar reciprocidade de confiança entre policial e comunidade. Definir o perfil do policial nesse novo contexto da segurança estimula a necessidade de uma formação fundada nos direitos humanos. Essa formação permitirá a sua compreensão como detentor de dignidade humana e consiga perceber o cidadão da mesma forma.

A aproximação da polícia com a comunidade, criando assim a polícia comunitária, exige o estudo sobre os conflitos vividos em cada localidade e o encontro de mecanismos para a sua boa administração. A mediação de conflitos apresenta-se como instrumento adequado de solução de controvérsias surgidas no seio da comunidade que necessitam do diálogo para a solução. Daí a relação entre segurança e mediação de conflitos. Uma nova polícia passa a ser moldada: uma polícia democrática, comunitária e solidária.

1 Polícia e Segurança Pública

Os romanos utilizam o termo grego *politeia*, que corresponde para eles a dois conceitos, o de *res pública*, a “coisa pública”, e o de *civitas*, que designa os “negócios da cidade” derivado da palavra *polis*. Quando se considera a etiologia, existe comum acordo em ligar o termo ‘polícia’ ao grego *politeia*. Utilizando a sua

derivação do latim, tem-se *politia* ou polícia para nós, que quer dizer, em sentido amplo, organização política, ordem política erigida pelo Estado que resulta da instituição de princípios que impõem respeito às normas para que se garantam e protejam as regras jurídicas preestabelecidas (MONET, 2002, p. 20).

Na Grã-Bretanha, a palavra “polícia” designa a uma política pública posta em ação num domínio de atividades sociais determinadas, como, por exemplo, a construção de casas para os pobres. Foi durante o século XIX que a palavra “polícia” ganhou na Europa seus significados atuais, através de um duplo movimento de especialização. Primeiramente, especialização policial e, logo depois, especialização judiciária (MONET, 2002, p. 23).

No Brasil, a polícia começou oficialmente no dia 10 de maio de 1808, bem como a sua divisão em militares e civis. Com a chegada da família real ao Rio de Janeiro, Dom João VI nomeou o desembargador, advogado e ouvidor da Corte, Paulo Fernandes de Viana, ao cargo de Intendente Geral de Polícia. Seria o que corresponde hoje às atribuições de um Prefeito com um Secretário de Segurança Pública. Sua missão incluía, além de policiar as ruas, aterrar pântanos, organizar o abastecimento de água, melhorar a iluminação pública, a coleta de lixo e o esgoto, construir estradas, pontes, praças e passeios públicos (GOMES, 2007, p. 229).

A Polícia Militar possui suas origens na Guarda Real, de onde assimilou a estética militar, fundamentada na hierarquia e na disciplina. Em 1831, o então regente, Padre Antonio Diogo Feijó, autoriza a criação dos corpos policiais civis e militares nas províncias. Com a proclamação da República em 1891, o Brasil transforma suas províncias imperiais em estados regionais. Esse federalismo, mesmo que apenas formal, exigia dispositivos de dissuasão e mediação política e econômica com o poder central, a União. Montam-se pequenos exércitos estaduais - forças públicas, guardas, brigadas e outras designações do gênero consoantes à tradição ou cultura local (MIR, 2004, p. 418).

A história brasileira foi construída por levantes internos, por meio dos quais seus líderes buscavam a legitimação do poder pela intimidação da população através de seu braço armado, a polícia. Isso fez com que a imagem dessa instituição de característica militar fosse associada à repressão e à violência.

A missão primordial da polícia é a manutenção da ordem pública, do bem-estar coletivo e do respeito às instituições ditas como indispensáveis para que o Estado cumpra seus objetivos. A função precípua da polícia é assim a vigilância à aplicabilidade das leis, ou seja, salvaguardar a aplicação das normas que nos organizam em sociedade, trabalho que deve ser pautado na proteção do bem-estar social ou do bem público.

Assim, “a Polícia pode ser definida como a organização destinada a prevenir e reprimir delitos, garantindo assim a ordem pública, a liberdade e a segurança individual” (MORAES, 1992, p. 25), sendo esta definida “como a prática de todos os meios de ordem de segurança e de tranqüilidade pública. A polícia é um meio de conservação para a sociedade.” (MORAES, 1992, p. 24). “A Polícia, em seu ideal de bem servir, deve ser tranqüila na sua atuação, comedida nas suas ações, presente em todo lugar e sempre protetora, velando pelo progresso da sociedade, dos bons costumes, do bem-estar do povo e pela tranqüilidade geral.” (DALBOSCO, 2007, p. 26).

A polícia, portanto, deve ter sua atuação pautada na estrita legalidade e ser alicerçada no respeito aos direitos humanos, propiciando a defesa à cidadania e ao bem-estar coletivo. Ao longo do tempo, no entanto, a credibilidade da polícia vem sendo afetada em função do envolvimento de vários de seus segmentos e agentes em atos ilícitos⁴ e desrespeito aos direitos humanos. Tais atividades corrompem a estrutura policial, podendo desencadear no envolvimento de seus membros em uma gama de crimes como: ameaças, extorsões, sequestros, assaltos, narcotráfico e torturas.

Outro problema que afeta a polícia é a dificuldade enfrentada pelas autoridades públicas frente ao “poder paralelo” imposto pelo crime organizado. Esse fato resulta no sentimento de incapacidade de combater às facções criminosas, sendo intensificada pela insatisfação quanto aos baixos salários, carga horária excessiva e baixa qualificação desses profissionais de segurança pública. Esse descontentamento pode facilitar o envolvimento de policiais com o mundo do crime.

Além do envolvimento com crimes e dos problemas organizacionais, outros aspectos que dificultam a atuação adequada dos agentes de segurança pública são

a concepção sobre a função da polícia e a formação dos policiais. Ainda existe fortemente a concepção de que as instituições policiais devem existir com fins exclusivamente de repressão⁵. Essa concepção repressora da polícia resultou na dificuldade de compatibilizar os direitos humanos e a segurança pública. A manutenção da ordem nas ruas, usada para justificar a ação repressora por parte de polícia, não somente tende à restrição dos direitos dos cidadãos como é ineficaz.

Essa visão distorcida pode ser modificada se observarmos as ações policiais como parte de um sistema em que a função coercitiva deve ser enquadrada nos limites do estado de direito, além de complementar essas ações com a participação de vários atores sociais. Bem como compreender que a violência é um fenômeno social, em que a responsabilidade policial deve ser compartilhada com participação da comunidade, por meio da responsabilidade de todos.

2 Atuação Policial e Direitos Humanos

Inverso da desordem, do caos, da desarmonia social, porque visa preservar a incolumidade da pessoa e do patrimônio, a ordem pública é uma situação de pacífica convivência social, distante de ameaças de violências ou sublevação que podem gerar, inclusive, a curto prazo, a prática de delitos. Assim sendo, a Constituição Federal de 1988 preceitua em seu artigo 144, *caput*, acerca da manutenção da ordem pública interna do Estado, *in verbis*:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos: I – polícia federal; II – polícia rodoviária federal; III – polícia ferroviária federal; IV – polícias civis; V – polícias militares e corpos de bombeiros militares. (BRASIL, 1988).

O Estado, por meio dos agentes de segurança pública, possui o dever de garantir a ordem, devendo se manifestar “como a instituição de defesa e segurança, cuja principal função consiste em manter a ordem pública, a liberdade, a propriedade e a segurança individuais” (SILVA, 2004, p. 1054). Para a consecução desse fim, conta com a participação da sociedade “a segurança pública não se resume a uma

questão de polícia, mas de toda sociedade. Tanto é assim que a Constituição enuncia, no preceito em epígrafe, que ela é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos.” (BULOS, 2001, p. 1024).

No entanto, em alguns países, observa-se que muitas ações que violam direitos humanos são de autoria do Estado⁶. No que concerne à segurança pública, a responsabilidade é dos agentes de segurança. Como consequência, as políticas estatais de segurança pública vêm sendo alvo de constantes críticas pelos mais diversos segmentos da sociedade. De um lado, a fala oficial da eficiência da polícia frente à crescente criminalidade e violência nos grandes centros urbanos, de outro, a contestação aos métodos violentos e, principalmente, discriminatórios dessa polícia.

Em aditamento a estas ações têm-se, não raros, os atos discriminatórios às classes menos favorecidas economicamente, como os casos de chacinas em favelas e participação da polícia em grupos de extermínios⁷.

Os direitos humanos expressam condições necessárias e imprescindíveis para que qualquer ser humano - sem distinção de sexo, raça, religião, opiniões políticas, condições socioeconômicas ou orientação sexual - possa existir, desenvolver-se plenamente como pessoa e participar plenamente da vida. Estas condições são as mesmas para todos os membros da espécie humana, pois todos compartilham das mesmas necessidades básicas e possuem as mesmas características: a faculdade de pensar, a faculdade de sentir, a faculdade de criar e a consciência (a faculdade de se perceber como um ser individual relacionado com os outros, de compreender-se a si mesmo e de compreender os demais). Afirmar a igualdade essencial dos seres humanos não significa deixar de reconhecer o valor da imensa diversidade humana (SEDH, 2009a).

Os direitos humanos são garantidores da liberdade, tanto sob o aspecto político quanto filosófico como o de Direito; compreendendo, assim, os direitos individuais, políticos e sociais. A admissão destes caracteriza a exigência de relações humanas dignas, especialmente entre governantes e governados.

Friedrich Muller (1994, p. 537-538) destaca que nas normas de direito humano se encontram as representações dos valores da dignidade, liberdade e igualdade de todos os seres dotados de semblante humano.

Ao se defender dos direitos humanos ampara-se, protege-se, resguarda-se a sociedade, o bem-estar social, as garantias da existência de comunhão entre as pessoas e entre os povos, devendo as instituições, os governos e as normas, enfim, toda a gente, cuidar para que assim seja, principalmente quem tem a função finalística de fazê-lo, como a polícia, ente encarregado da manutenção da ordem social e da consecução dos direitos.

O tratamento digno e o respeito à incolumidade física e moral são direitos garantidos, indistintamente, a todos na Constituição Federal de 1988. Deste modo, a consonância entre a atuação policial e o respeito aos direitos humanos é de suma importância para garantir o exercício adequado das funções de segurança pública de um país.

3 Formação Policial: a educação em direitos humanos como proposta para a realização de uma polícia cidadã

A segurança pública no Brasil é realizada por 488.426 policiais, sendo 361.060 militares, 111.977 civis, 7.051 federais e 8.338 policiais rodoviários federais, segundo dados de 2002 do Ministério da Justiça. Além desses, há ainda bombeiros militares, guardas municipais, de órgãos federais e estaduais e de empresas estatais, vigilantes particulares e profissionais que desempenham funções administrativas e técnicas (MIR, 2004, p. 427).

A incidência de ilícitos contribui para um posicionamento de repressão ao crime por parte do Estado, por meio do aumento do contingente policial, de armamentos e de posicionamentos de combate armado direto. Todavia, a insatisfação da sociedade em relação a políticas públicas de segurança continua crescente (por vários motivos já apontados, como: envolvimento em atos de corrupção, comportamento autoritário e muitas vezes discriminatório, etc.). Esses problemas criam obstáculos entre os agentes de segurança pública e a sociedade, dificultando a cooperação entre si, impedindo muitas vezes o diálogo que favoreceria

o desenvolvimento de ações de segurança a partir do conhecimento da realidade⁸. A realidade “dita e vivida” pela sociedade.

À guisa destas considerações, questiona-se: será que não haveria possibilidade de uma polícia diferente? No tocante aos atos de corrupção e ao envolvimento em outros crimes, o policial, como qualquer cidadão, deve ser processado e, se comprovada sua culpa, expulso da corporação. Afastada a questão da corrupção e do envolvimento com crimes (fatos que viciam e impedem qualquer outra mudança), apontam-se algumas mudanças que poderiam resultar em uma polícia principalmente nas políticas de qualificação profissional.

De acordo com a 1ª Conferência Nacional de Segurança Pública (Conseg) em agosto de 2009, foram estabelecidos princípios e diretrizes para nortear a política pública de segurança do Brasil. Dentre os princípios mais votados estão: a) ser uma política de Estado que proporcione a autonomia administrativa, financeira, orçamentária e funcional das instituições envolvidas; b) pautar-se pelo art. 144 da Constituição Federal de 1988; c) ser pautada pela defesa da dignidade da pessoa humana, com valorização e respeito à vida e à cidadania, assegurando atendimento humanizado a todas as pessoas, com respeito às diversas identidades religiosas, culturais, étnico-raciais, geracionais, de gênero, orientação sexual e as das pessoas com deficiência, devendo ainda combater a criminalização da pobreza, da juventude, dos movimentos sociais e seus defensores, valorizando e fortalecendo a cultura de paz; e d) fomentar, garantir e consolidar uma nova concepção de segurança pública como direito fundamental e promover reformas estruturais no modelo organizacional de suas instituições, nos três níveis de governo, democratizando, priorizando o fortalecimento e a execução do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI) e do Conselho Nacional de Segurança Pública com Cidadania (CONASP).

Dentre as diretrizes podem ser citadas: a) melhorar as condições de trabalho (renumeração, carga horária, cursos de capacitação) dos agentes penitenciários, dos órgãos periciais criminais e bombeiros militares, estruturando os órgãos policiais federais e estaduais para que atuem em ciclo completo de polícia, delimitando competências para cada instituição de acordo com a gravidade do delito sem prejuízo de suas atribuições específicas; b) criar, implantar, estruturar, reestruturar

em todos os municípios, conselhos municipais de segurança, conselhos comunitários de segurança pública; c) desenvolver e estimular uma cultura da prevenção nas políticas públicas de segurança, através da implementação e institucionalização de programas de policiamento comunitário, com foco em três aspectos: um, dentro das instituições de segurança, com estudos, pesquisas, planejamento, sistemas de fiscalização e policiamento preventivo, transparência nas ações policiais, bem como a própria reeducação e formação das forças policiais, reduzindo a postura militarizada; dois, com programas educativos de prevenção dentro das escolas, famílias, movimentos sociais e culturais e a comunidade; e d) criar mecanismos de combate e prevenção a todas as formas de preconceitos e discriminações e a impunidade de crimes por motivações preconceituosas, com os recortes em pessoas com deficiência, geracional, étnico-racial, orientação sexual e identidade de gênero.

Aponta-se então para a necessidade de mudanças no perfil de formação do policial de maneira a educar para socializar a polícia com a comunidade, educar para a prática do respeito ao próximo, para construir uma nova perspectiva de “combate”. Não o combate armado direto de outrora, mas o combate à raiz da criminalidade, à fonte da discórdia, ao início do problema, por vezes oriundo de conflitos de família ou de vizinhança, enfim, que acabam por desencadear um conjunto de ações que descambam para o ilícito.

No momento em que começa a existir essa transformação política e social, a compreensão da sociedade como um ambiente conflitivo, no qual os problemas da violência e da criminalidade são complexos, a polícia passa a ser demandada para garantir não mais uma ordem pública determinada, mas sim os direitos, como está colocado na constituição de 88. Nesse novo contexto, a ordem pública passa a ser definida também no cotidiano, exigindo uma atuação estatal mediadora dos conflitos e interesses difusos e, muitas vezes, confusos. Por isso, a democracia exige justamente uma função policial protetora de direitos dos cidadãos em um ambiente conflitivo. A ação da polícia ocorre em um ambiente de incertezas, ou seja, o policial, quando sai para a rua, não sabe o que vai encontrar diretamente; ele tem uma ação determinada a fazer e entra num campo de conflitividade social. Isso exige não uma garantia da ordem pública, como na polícia tradicional, sustentada somente nas ações repressivas, pelas quais o ato consiste em reprimir para resolver o problema. O campo de garantia de direitos exige uma ação mais preventiva, porque não tem um ponto determinado e certo para resolver. (BENGOCHEA, 2004, p. 120).

A educação aqui proposta e espelhada nos princípios e diretrizes da citada conferência não é apenas a tradução de palavras e de fatos delineados pela linguagem, mas a educação que dê autonomia, que ajude a compreender o mundo crítica e criativamente, para daí se ter a possibilidade de transformá-lo por meio das mudanças de atitude, ou seja, ações convertidas em função do conhecimento do ser humano.

[...]O caráter de intervenção nas realidades seria momento fundamental do ato de conhecer. Pronunciar o mundo seria testemunhar nossa ação de transformá-lo, na intenção de superar as condições que geram a opressão e o sofrimento social.

[...] Sabe-se que instrução é diferente de educação e que intelectualismo não supre o necessário laborar com os sentimentos e as ações para educar-se. Conhecer nessa perspectiva será aprofundar um caminho de esperança para superação do que em nós é desumanização⁹, nunca para quedarmo-nos passivamente ante as realidades sociais. Condicionamentos não são determinações definitivas, são aspectos do real que podem ser mudados, daí que não se poderia olhar o futuro como fado, sina, determinação inexorável, mas como possibilidade de transcender o que se configura como desumanidade em nós, no presente. (LINHARES, 2007, p. 19).

Assim, propõe-se o aprimoramento na formação dos agentes de segurança pública para auxiliá-los a serem atores do desenvolvimento humano e social de suas vidas e da vida da comunidade. Deve-se inferir na realidade para transformá-la, tendo como premissa a educação em direitos humanos, em que o ser humano esteja incluído, ao passo de se colocar como agente transformador da realidade social, isto é, seja indivíduo emancipado humanamente, interventor do processo histórico-humano.

Educar em direitos humanos é fomentar processos de educação formal e não-formal, de modo a contribuir para construção da cidadania; o conhecimento, a construção e a vivência dos direitos fundamentais; o respeito à pluralidade e à diversidade sexual, étnica, racial, cultural, de gênero e de crenças religiosas. (FESTER, 2006, p. 12).

Educação em Direitos Humanos é essencialmente a formação de uma cultura de respeito à dignidade humana através da promoção e da vivência dos valores da liberdade, da justiça, da igualdade, da solidariedade, da cooperação, da tolerância e da paz. Portanto a formação desta cultura significa criar, influenciar, compartilhar e consolidar mentalidades, costumes, atitudes, hábitos e comportamentos que decorrem, todos, daqueles valores essenciais citados – os quais devem se transformar em práticas. Quando

falamos em cultura, é importante deixar claro que não estamos nos limitando a visão tradicional de cultura como conservação: dos costumes, das tradições, das crenças e dos valores. Pelo contrário, quando falamos em formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, à dignidade humana, estamos enfatizando, sobretudo no caso brasileiro, uma necessidade radical de mudança. (BENEVIDES, 2000, p. 1).

Se a função precípua dos agentes de segurança pública é garantir a ordem social, o bem-estar coletivo e a aplicabilidade das normas, a fim de asseverar a harmonia e a pacificação social, nada mais condizente que sua formação seja fundada na razão dos valores¹⁰ e das diretrizes delimitados pela educação em direitos humanos.

A Educação em Direitos Humanos é compreendida como um processo sistemático e multidimensional que orienta a formação do sujeito de direitos, articulando as seguintes dimensões: a) apreensão de conhecimentos historicamente construídos sobre direitos humanos e a sua relação com os contextos internacional, nacional e local; b) afirmação de valores, atitudes e práticas sociais que expressem a cultura dos direitos humanos em todos os espaços da sociedade; c) formação de uma consciência cidadã capaz de se fazer presente nos níveis cognitivo, social, ético e político; d) desenvolvimento de processos metodológicos participativos e de construção coletiva, utilizando linguagens e materiais didáticos orientados à mudança de mentalidades e de práticas individuais e coletivas que possam gerar ações e instrumentos em favor da defesa, da promoção e ampliação dos direitos humanos. (SEDH, 2009b).

Neste desiderato, o policial será formado para a promoção da cidadania, para a prática do diálogo, para a participação política e social, para a transformação da sociedade e da realidade, pois a teleologia da educação em direitos humanos é modificar o processo de conhecimento do simples cognitivo para a construção da ética social.

Sob essa percepção encontra-se o compromisso do Estado brasileiro na formação organizada da sociedade por meio da concretização dos direitos humanos. Para tanto, desde 1997 o Governo Federal instituiu uma secretaria especial para tratar da promoção e da proteção dos direitos humanos, articulando e implementando políticas públicas sobre essa temática. Em vigor, o Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos (PNEDH), que vem sendo debatido e difundido desde 2003, tem como objetivo o combate à discriminação e a promoção da

igualdade, estabelecendo a educação em direitos humanos como prioridade para o desenvolvimento humano e social.

O Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH) dispõe de um eixo orientador (Eixo IV) voltado para 'Segurança pública, acesso à justiça e combate à violência', no qual a proposta da polícia comunitária encontra-se, assim como a formação policial fundada na educação em direitos humanos. Portanto, a possibilidade de fazer uma polícia diferente e cidadã começa a ser real.

4 Polícia Comunitária: integração por intermédio da mediação de conflitos

O policiamento comunitário constitui uma estratégia relativamente recente utilizada para tratar dos múltiplos novos problemas que desafiam as forças policiais de hoje. Antes de mais nada, é importante, de maneira a estabelecer a validade dessa nova abordagem do policiamento, avaliar a evolução da sociedade pós-moderna, a natureza evolutiva do crime nessa sociedade e até que ponto as atuais estruturas policiais sofrem limitações diante do crime (FELTES, 2003, p. 109).

Em janeiro de 1985, a revista *Newsweek* estampava uma manchete: "Existe algo de novo nas ruas do Brooklyn. A polícia voltou a fazer patrulhas a pé". A *Newsweek* descreve a nova linguagem como "em parte cavaleiro azul em parte assistente social, que tanto pode organizar uma associação de quarteirão quanto prender um viciado. No fundo, a estratégia encarna uma idéia que poucos chefes ousaram algum dia admitir em público: os tiras não podem manter as ruas seguras sozinhos" (e a lei transferindo uma pseudoideia de que o delito preocupa e interessa apenas à sistemática vigente).

Contraopondo-se ao modelo tradicional (a exemplo dos EUA), surgem novas propostas que apresentam uma abordagem alternativa, enfatizando o caráter

interdisciplinar, transversal (BAYLER; SKOLNICK, 2006a, p. 223). Com isso a polícia se volta à comunidade para manter a ordem pública.

No Brasil, a questão da Segurança Pública (Polícia, Justiça e Sistema Penitenciário) tem sido entendida restritivamente como questão de justiça criminal. Equivocada a compreensão que supõe o crime como um mero enfrentamento simbólico entre o infrator a comunidade na problemática da segurança. Esse modelo alternativo partilha a visão de que “segurança” deixa de ser competência exclusiva das polícias para converter-se em ação plurigerencial do conjunto das políticas públicas.

É nesse espaço que advém a polícia comunitária, tendo nascido a partir da concepção de que a polícia poderia responder de modo sensível e apropriado aos cidadãos e às comunidades. Esta concepção, através da formação educacional¹¹ do profissional de segurança pública, do resgate da sua autoestima, da sua dignidade como pessoa humana, visa à humanização do policial, que é estimulado a refletir sobre a condição humana, sobre a realidade prática da sua atividade, sobre a existência de conflitos reais escondidos pelos aparentes. O policial comunitário é orientado para mediar conflitos, na busca de uma solução resultante da construção do consenso, incentivando uma iniciativa comunitária de cultura de paz em prol da defesa dos direitos humanos e do exercício real da cidadania.

A premissa central do policiamento comunitário é que o público (a população em geral) deve exercer um papel mais ativo e coordenado na obtenção de segurança. Desse modo, o policiamento comunitário impõe uma responsabilidade nova para a polícia, ou seja, criar maneiras apropriadas de associar o público ao policiamento e à manutenção da lei e da ordem (BAYLER; SKOLNICK, 2006b, p.18). Porém, mesmo sendo bastante discutido atualmente como sendo o modelo ideal a ser aplicado no combate à violência e à criminalidade, o consenso acerca de seu significado ainda é pequeno.

As experiências de policiamento comunitário, implantadas em vários locais do mundo tendem a seguir quatro normas: 1. Organizar a prevenção do crime tendo como base a comunidade; 2. Reorientar as atividades de patrulhamento para enfatizar os serviços não emergenciais; 3. Aumentar a responsabilização das

comunidades locais; e 4. Descentralizar o comando (BAYLER; SKOLNICK, 2006b, p.19).

A polícia comunitária caracteriza-se por ser voltada para a comunidade, para os problemas por esta vividos, visando à inclusão social, o desenvolvimento tanto humano como estrutural. O intuito é de solucionar os conflitos, com a ajuda dos membros da comunidade, de forma mais pacífica e harmoniosa possível, por meio do diálogo e, conseqüentemente, da transformação do comportamento das pessoas.

Polícia Comunitária é uma filosofia e uma estratégia organizacional fundamentadas, principalmente, numa parceria entre a população e as instituições de segurança pública e defesa social. Baseia-se na premissa de que tanto as instituições estatais, quanto à população local, devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas que afetam a segurança pública, tais como o crime, o medo do crime, a exclusão e a desigualdade social que acentuam os problemas relativos à criminalidade e dificultam o propósito de melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. (BRASIL, 2008b).

Esse modelo de policiamento envolve a comunidade e a faz sentir-se responsável por si e por todos. O fato de o policial estar perto da comunidade, vivenciado a sua realidade e se fazendo presente por meio de conversas, conselhos e solução de problemas, passa ao indivíduo, além da sensação de segurança, o sentir-se incluído – participe de decisões -, o sentir-se importante para a sociedade. Realizar a atividade da polícia focada nos direitos humanos, em que há respeito pela pessoa que vivencia os conflitos diretamente e por aquelas atingidas indiretamente. Resumidamente, o policiamento comunitário adota o aumento da participação civil no policiamento.

A comunidade auxilia o policiamento, apresentando o que a comunidade entende como prioridade para aquela área, o que mais preocupa e o que entende que deve ser feito para a obtenção de um lugar seguro de se viver. Preserva-se a ordem com a aproximação entre a comunidade e a polícia, permitindo-se a maior confiança nas instituições públicas, estimulando a participação ativa nas mudanças.

Dessa forma, a polícia comunitária associa e valoriza dois fatores, que freqüentemente são dissociados e desvalorizados pelas instituições de segurança pública e defesa social tradicionais: i) a identificação e resolução de problemas de defesa social com a participação da comunidade e ii) a prevenção criminal. Esses pilares gravitam em torno de um elemento central, que é a parceria com a comunidade, retroalimentando todo o processo, para melhorar a

qualidade de vida da própria comunidade. Na referida parceria, a comunidade tem o direito de não apenas ser consultada, ou de atuar simplesmente como delatora, mas também participar das decisões sobre as prioridades das instituições de defesa social, e as estratégias de gestão, como contrapartida da sua obrigação de colaborar com o trabalho da polícia no controle da criminalidade e na preservação da ordem pública e defesa civil. As estratégias da filosofia de polícia comunitária têm um caráter preferencialmente preventivo. Mas, além disso, estas estratégias visam não apenas reduzir o número de crimes, mas também reduzir o dano da vítima e da comunidade e modificar os fatores ambientais e comportamentais. Tendo em vista que a proposta da polícia comunitária implica numa mudança de paradigma no modo de ser e estar a serviço da comunidade e, conseqüentemente, numa mudança de postura profissional perante o cidadão, este tema também é trabalhado dentro de uma abordagem transversal, estando presente em todas as práticas pedagógicas. (BRASIL, 2008b).

Essa mudança de proposta de policiamento, do tradicional para o comunitário, age na mudança de atitude do polícia com a comunidade. Os policiais comunitários aconselham, mediam conflitos, ministram palestras, participam, cooperam, comunicam-se, são acessíveis e encorajadores, tanto em lugares públicos como em privados.

O Governo Federal, por meio do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI)¹², está investindo nesse novo paradigma para a polícia: a associação entre segurança e cidadania, com o intuito de diminuir os índices de criminalidade e perpassar para a sociedade um ideal de inclusão social, de cidadania e de desenvolvimento, sendo esta última 'todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento', uma das metas do milênio¹³ sancionadas pela ONU e ratificadas pelo Brasil.

Desenvolvido pelo Ministério da Justiça, o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (Pronasci) marca uma iniciativa inédita no enfrentamento à criminalidade no país. O projeto articula políticas de segurança com ações sociais; prioriza a prevenção e busca atingir as causas que levam à violência, sem abrir mão das estratégias de ordenamento social e segurança pública.

Entre os principais eixos do Pronasci destacam-se a valorização dos profissionais de segurança pública; a reestruturação do sistema penitenciário; o combate à corrupção policial e o envolvimento da comunidade na prevenção da violência. Para o desenvolvimento do Programa, o governo federal investirá R\$ 6,707 bilhões até o fim de 2012. (BRASIL, 2008a).

O ideal da construção da segurança a partir da participação da coletividade, apontando para uma sociedade mais justa e fraterna, passa pela educação em direitos humanos, ou seja, “os enfrentamentos atuais para a construção da democracia no Brasil passam, necessariamente, pela ética e pela educação para a cidadania” (SOARES, 1997, p. 12).

A mediação de conflitos apresenta-se como instrumento hábil para o desenvolvimento desta proposta, por ser um mecanismo que pratica a educação em direitos humanos, pois busca a resolução de conflitos a partir da participação ativa das pessoas.

A mediação é um procedimento consensual de solução de conflitos, no qual as pessoas envolvidas resolvem o conflito. Contam com a participação de um terceiro – escolhido ou aceito pelas partes – que age no sentido de encorajar e facilitar o diálogo. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça.

A mediação possibilita a visualização dos envolvidos de que o conflito é algo inerente à vida em sociedade, possibilitando a mudança, o progresso nas relações, sejam elas individuais ou coletivas. A boa ou má administração de um conflito é que resultará em desfecho positivo ou negativo.

Por meio da mediação, buscam-se os pontos de convergência entre os envolvidos na contenda que possam amenizar a discórdia e facilitar a comunicação. Muitas vezes as pessoas estão de tal modo ressentidas que não conseguem visualizar nada de bom no histórico do relacionamento entre elas. A mediação estimula, através do diálogo, o resgate dos objetivos comuns que possam existir entre os indivíduos que estão vivendo o problema.

Outrossim, a mediação tenta demonstrar que é possível uma solução de conflito em que ambas as partes ganhem¹⁴, tentando, por meio do diálogo, restaurar os bons momentos que fizeram parte da relação, reconhecer e conhecer os conflitos reais oriundos dos conflitos aparentes perfilados pelos envolvidos, suscitar o questionamento da razão real do desentendimento, provocar a cooperação mútua e o respeito ao próximo ao analisar que cada pessoa tem a sua forma de visualizar a questão, facilitar a compreensão da responsabilidade que cada um possui em face

do problema e na sua resolução e, assim, encontrar uma saída que todos aceitem, concordem e acreditem que a divergência será solucionada.

A polícia comunitária como uma polícia próxima da população encontra na mediação de conflitos um forte aliado na consecução de uma política preventiva de segurança.

Percebe-se, assim, a existência de uma convergência de objetivos entre a mediação e a segurança pública sob o aspecto da proposta de uma polícia comunitária, por possuir um denominador na construção e na vivência dos direitos humanos, da justiça social, da cultura de paz e do desenvolvimento humano e social.

Considerações Finais

A análise da atuação da polícia na sociedade, priorizando a sua falsa cognição de segurança pública, assim como a decorrência da cisão da comunicação entre esta e a sociedade, tendo em vista o descrédito nas instituições oficiais e a sua importância em virtude da assunção de uma postura comprometida com as transformações sociais e jurídicas, trazem a compreensão que as atividades correlatas na experiência prática, bem como o regime paralelo imposto pelo crime, ocasionam implicações significativas na sociedade, traduzindo um novo perfil da ação policial relacionada à dignidade humana.

Apresenta-se que o fim precípua da polícia é assegurar o bem-estar da coletividade, garantindo segurança, paz e tranquilidade à sociedade.

A atuação policial deve ser pautada pelos direitos humanos e a população deve estar cada vez mais próxima da polícia, refletindo o dispositivo constitucional que expressa que a segurança pública é responsabilidade de todos.

A polícia comunitária apresenta-se com o intuito de promover a integração entre o policial e a comunidade, respeitando os direitos humanos e resgatando a

confiabilidade na sua atividade funcional, prevenindo o crime por meio da mediação de conflitos – que é um instrumento hábil para o desenvolvimento desta proposta, por ser um mecanismo de prática da educação em direitos humanos. Conscientiza-se e permite-se oferecer a possibilidade de participação por parte da população nas questões de segurança e na efetivação de uma cultura de paz.

Referências

ALVES, Rubem. **Cenas da vida**. 13. ed. São Paulo: Papirus, 2009.

BAYLER, David; SKOLNICK, Jerome. **Nova polícia** – Inovações nas polícias de seis cidades norte-americanas. 3. ed. São Paulo: Edusp, 2006a.

_____. **Policimento comunitário**. São Paulo: Edusp, 2006b.

BAUMAN, Zygmund. **A arte da vida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BENEVIDES, Maria Victoria. **Educação em direitos humanos**: de que se trata? Site da Editora Mandruvá, São Paulo, out., 2000. Disponível em: <www.hottopos.com/convenit6/victoria.htm> Acesso em: 29 de set. de 2009.

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; GUIMARÃES, Luiz Brenner; GOMES, Martin Luiz; ABREU, Sergio Roberto de. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, mar., 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0102-88392004000100015>>. Acesso em: 27 de maio de 2005.

BOLSTAD, Richard, HAMBLETT, Margot. **Ganha-ganha**. Site da PNL. São Paulo, nov., 1998. Disponível em: <<http://www.golfinho.com.br/artigos/artigodomes1299.htm>>. Acesso em: 28 set. 2008.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, Senado, 1988.

BRASIL. Ministério da Justiça. **O que é o pronasci**. 2008a. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/pronasci/data/Pages/MJE24D0EE7ITEMIDAF1131EAD238415B96108A0B8A0E7398PTBRNN.htm>>. Acesso em: 28 set. 2008.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Segurança Pública**. Polícia Comunitária. 2008b. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/data/Pages/MJE9CFF814ITEMID006F145729274C FB9C3800A065051107PTBRNN.htm>> Acesso em: 28 set. 2008.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Constituição Federal Anotada**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

COSTA, Naldson Ramos da. Ofício de polícia, violência policial e luta por cidadania em Mato Grosso. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, mar., 2004. Disponível

em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392004000100014>. Acesso em: 27/10/2008.

DALBOSCO, Jari Luiz; et al. CURSO NACIONAL DE PROMOTOR DE POLÍCIA COMUNITÁRIA. Brasília-DF: Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP, 2007.

FELTES, Thomas et al. **Segurança cidadã e polícia na democracia**. Rio de Janeiro: Fundação Konrad Adenauer, 2003.

FESTER, A. C. R. **Reflexões sobre a formação do educador em direitos humanos no ciclo básico**. [S.l.: s.n.] 2006. Disponível em: <www.dhnet.com.br> Acesso em: 29 de set. de 2009.

GOMES, Laurentino. **1808: como uma rainha louca, um príncipe medroso, uma corte corrupta enganaram Napoleão e mudaram a história de Portugal e do Brasil**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2007.

LINHARES, Ângela. Reflexões sobre direitos humanos na educação: uma discussão introdutória. In: SALES, Lília Maia de Moraes. (Org.). **Educação em direitos humanos**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2007.

MIR, Luiz. **Guerra Civil: estado e trauma**. São Paulo: Geração Editorial, 2004.

MONET, Jean Claude. **Polícia e sociedade na Europa**. São Paulo: Edusp, 2002.

MORAES, Bismael B. **Polícia, Governo e Sociedade**. São Paulo: Sonda, 1992.

MULLER, Friedrich. Interpretação e concepções atuais dos direitos do homem. **Anais da XV Conferência Nacional da OAB**. Brasília: OAB, 1994.

SEDH – SECRETARIA ESPECIAL DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. **Curso de direito à memória e à verdade**. Brasília: SEDH, 2009a. Módulo I.

SEDH – SECRETARIA ESPECIAL DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. **Educação em direitos humanos**. 2009b. Disponível em: <http://www.presidencia.gov.br/estruturapresidencia/sedh/promocaodh/>. Acesso em: 29 de set. de 2009.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. Atualizadores: Nagib Slaibi Filho e Gláucia Carvalho. 25. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

SOARES, Maria Victória Benevides. Educação, Democracia e Direitos Humanos. In: **Jornal da Rede Brasileira de Educação em Direitos Humanos**. São Paulo. Maio de 1997. p 12.

- ¹ Doutora em Direito, coordenadora do Programa de Pós-graduação em Direito Constitucional/Mestrado e Doutorado da Universidade de Fortaleza-UNIFOR. Coordenadora do Projeto de Pesquisa “Segurança Pública e Mediação de Conflitos” financiado pelo CNPq por meio de Edital Universal. Professora Adjunta da Universidade Federal do Ceará.
- ² Oficial Superior da Polícia Militar do Ceará, Especialista em Prevenção da Dependência Química (UNIFOR) e em Segurança Pública (APMGEF). Consultor da UNIFOR no Projeto Mulheres da Paz (PRONASCI), Membro da Rede Latino-Americana de Policiais e Sociedade Civil (Viva Rio). Coordenou a etapa estadual da 1ª Conferência Nacional de Segurança Pública (CONSEG). Pesquisadora do Projeto Segurança Pública e Mediação de Conflitos – Edital Universal CNPq.
- ³ Aluna do mestrado em Direito/UNIFOR, com dissertação sobre o tema: Segurança pública e mediação de conflitos. Professora de Curso de Aperfeiçoamento em Mediação de Conflitos - UNIFOR. Pesquisadora do Projeto Segurança Pública e Mediação de Conflitos – Edital Universal CNPq.
- ⁴ Sobre o tema visualizar pesquisa disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-45222002000200005&script=sci_arttext&tlng=en>. Acesso em: 15.08.2008.
- ⁵ Sobre o tema verificar artigo disponível em: <http://www.mundojuridico.adv.br/cgi-bin/upload/texto547.rtf>. Acesso em: 13.10.2009.
- ⁶ Sobre o tema verificar matérias disponíveis em: <<http://www.cotianet.com.br/seg/dh.htm>>. Acesso em: 13.10.2009; <<http://www.polis.org.br/download/102.pdf>>. Acesso em: 13.10.2009; <http://www.direitos.org.br/index.php?option=com_content&task=view&id=2737&Itemid=2>. Acesso em: 13.10.2009.
- ⁷ Sobre o tema verificar matérias disponíveis em: <<http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2009/03/16/materia.2009-03-16.5509739172/view>>. Acesso em: 13.10.2009; <<http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2009/03/09/materia.2009-03-09.2012229855/view>>. Acesso em: 13.10.2009; <<http://periciacriminal.com/novosite/2009/02/09/presidios-de-alagoas-tem-grupos-de-exterminio/>>. Acesso em: 13.10.2009.
- ⁸ O estigma negativo (polícia violenta, corrupta, autoritária) que acompanha a ação dos policiais contribui para criar barreiras de comunicação e confiança entre esses profissionais e população. Sobre o tema verificar Naldson Ramos da Costa.
- ⁹ Para melhor entendimento do significado de desumanização, faz-se pertinente a referência ao conceito de humanização dado por Antonio Candido (1995) citado por FESTER (2006, p. 13) “é o processo que confirma no homem aqueles traços que reputamos essenciais, como o exercício da reflexão, a aquisição do saber, a boa disposição para com o próximo, o afinamento das emoções, a capacidade de penetrar nos problemas da vida, o senso da beleza, a percepção da complexidade do mundo e dos seres, o cultivo do humor”.
- ¹⁰ Solidariedade, tolerância, sustentabilidade, pluralidade, inclusão e justiça social são alguns dos valores que fundamentam a educação em direitos humanos. A temática encontra-se disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/educar/index.html>>. Acesso em: 06.10.2009.
- ¹¹ Educacional no sentido de construir o conhecimento do profissional com base na ética, na filosofia, na sociologia e na antropologia. Educação com o objetivo de ensinar que uma sociedade livre, justa e fraterna é aquela que respeita as diferenças e baseia sua conduta com deferência aos direitos humanos. De acordo com o Ministério da Justiça, já estão sendo implementados cursos para formação de profissionais da área de segurança pública voltada para o policiamento comunitário com a teleologia baseada na educação em direitos humanos e mediação de conflitos, denominado Curso Nacional de Multiplicador de Polícia Comunitária, inserto na Matriz Curricular Nacional para a Polícia Comunitária, nomeado pela Portaria Senasp, nº 14, de 26/04/06, publicado no Diário Oficial da União de 08/05/06. Para maior aprofundamento sobre o tema, visualizar matéria sobre o assunto disponível em: <<http://www.mj.gov.br/data/Pages/MJE9CFF814ITEMID006F145729274CFB9C3800A065051107PTBRNN.htm>>. Acesso em: 06.10.2009. Ceará, Mato-Grosso, Rio de Janeiro e Pará são os Estados-membros precursores desta filosofia policial. No caso do Ceará, o Programa de Governo, implementado pelo atual governador Cid Gomes, denominado ‘Ronda do Quarteirão’, com apenas 10 (dez) meses de funcionamento, tem proliferado na sociedade uma sensação de

segurança e de assistência da polícia à comunidade. Para fundamentar esta assertiva, verificar reportagem veiculada por jornal de distribuição nacional disponível em: <<http://www.opovo.com.br/opovo/colunas/politica/818896.html>>. Acesso em 06.10.2009.

¹² É válido salientar que alguns dos destaques do PRONASCI é a ‘Bolsa Formação’ e a ‘Formação Policial’, sendo o primeiro um estímulo – bolsa de R\$400,00, dado aos profissionais de segurança pública de baixa renda para estudar e trabalhar em comum acordo com a comunidade, e o segundo um investimento na qualificação deste mesmo profissional, com base na multidisciplinariedade, ou seja, cursos de direitos humanos, de mediação de conflitos, utilização de tecnologias não-letais, enfim, a formação de uma polícia mais humana e comprometida com os direitos fundamentais.

¹³ No ano 2000, em Nova Iorque, 191 países participantes da Organização das Nações Unidas (ONU) aprovaram as ‘8 Metas do Milênio’ pertencentes ao Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, dentre eles estava o Brasil, que se comprometeu a cumprir os 8 objetivos (1. Erradicar a extrema pobreza e a fome; 2. Atingir o ensino básico universal; 3. Promover a igualdade entre sexos e a autonomia das mulheres; 4. Reduzir a mortalidade infantil; 5. Melhorar a saúde materna; 6. Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças; 7. Garantir a sustentabilidade ambiental; e 8. Estabelecer uma Parceria Mundial para o Desenvolvimento.) até 2015. Para maior aprofundamento sobre o tema, visualizar matéria sobre o assunto disponível em: <<http://www.pnud.org.br/odm/index.php?lay=odmi&id=odmi>>.

¹⁴ Para maior entendimento e aprofundamento sobre a teoria do ganha-ganha, que é defendida pelos autores Richard Bolstad e Margot Hamblett, defensores da transformação por meio da comunicação, pode ser visualizada em artigo disponível em: <<http://www.golfinho.com.br/artigos/artigodomes1299.htm>>. Acesso em: 28 set. 2008.

Recebido em: 08/2009

Avaliado em: 10/2009

Aprovado para publicação em: 12/2009