

Raquel Filipa Soares Claro

*Mediação de Conflitos: estudo de caso na  
Polícia Municipal do Porto*

Universidade Fernando Pessoa  
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais  
Criminologia  
Porto, 2012



Raquel Filipa Soares Claro

*Mediação de Conflitos: estudo de caso na  
Polícia Municipal do Porto*

Universidade Fernando Pessoa  
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais  
Criminologia  
Porto, 2012

Raquel Filipa Soares Claro

***Mediação de Conflitos: estudo de caso na  
Polícia Municipal do Porto***

---

(Raquel Filipa Soares Claro)

Projecto de Graduação apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa, como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de licenciado em Criminologia, sob a orientação da Professora Doutora Cristina Pimentão.

# Índice

<b>Resumo.....</b>	<b>vi</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I - O conflito.....</b>	<b>3</b>
1.1. Conceito de conflito.....	3
1.2. Factores Geradores de Conflitos.....	4
1.3. Escalamento do Conflito.....	4
1.4. Consequências do Conflito.....	5
1.5. Formas de Resolução de Conflitos.....	6
1.5.1 Negociação.....	6
1.5.2 Mediação.....	7
1.5.3 Arbitragem.....	7
1.5.4 Conciliação.....	7
<b>Capítulo II - A Mediação.....</b>	<b>9</b>
2.1 Natureza e Características da Mediação.....	9
2.2 O Mediador.....	10
2.3 Tipos de Mediação.....	11
2.4 Vantagens da Mediação.....	12
2.5 Modelos de Mediação.....	13
2.5.1. Modelo Circular-narrativo.....	13
2.5.2. Modelo de resolução de problemas ou modelo de Harvard .....	14
2.5.3. Modelo Transformativo de Bush e Folger.....	14
2.6. Etapas do Processo de Mediação.....	15
<b>Capítulo III - Mediação Policial.....</b>	<b>16</b>
3.1 Mediação Policial.....	16
3.2 Programas de Mediação Policial.....	16
3.2.1. “Projecto Mediar” da Polícia Civil de Minas Gerais.....	17
3.2.2. Reestruturação dos Conselhos Comunitários de Defesa Social do Ceará...	18
3.2.3. The Pasadena Police-Community Mediation Program.....	18

<b>Capítulo IV - Polícia Municipal do Porto.....</b>	<b>20</b>
4.1 Enquadramento Legal.....	20
4.2 Composição.....	21
4.3 Missão.....	21
4.4 Visão.....	22
4.5 Competências.....	22
4.6 Organização interna.....	22
<b>Capítulo V – Definição do Problema, Objectivos e Método.....</b>	<b>23</b>
5.1 Definição do Problema.....	23
5.2 Objectivos.....	24
5.2.1. Objectivo Geral.....	24
5.2.2. Objectivo Específico.....	24
5.3 Método.....	24
5.3.1. Participantes.....	25
5.3.1.1. Na Observação.....	25
5.3.1.2. No <i>Focus Group</i> .....	26
5.3.1.3. No Inquérito por Questionário.....	26
5.3.2. Instrumentos.....	26
5.3.2.1. Observação.....	26
5.3.2.2. <i>Focus Group</i> .....	26
5.3.2.3. Inquérito por Questionário.....	27
5.3.3. Procedimentos.....	27
5.3.3.1. Observação.....	28
5.3.3.2. <i>Focus Group</i> .....	28
5.3.3.3. Inquérito por Questionário.....	28
Capítulo VI – Apresentação dos Resultados e Discussão.....	29
6.1 Apresentação dos Resultados.....	29
6.2 Discussão.....	30
<b>Bibliografia.....</b>	<b>32</b>

<b>Anexos</b> .....	33
---------------------	----

Anexo 1: Grelha de Observação

Anexo 2: Guião de entrevista para o Focus Group

Anexo 3: Inquérito

## **Resumo**

O Ser Humano enquanto Ser social lida com inúmeros conflitos durante a sua vida, e como tal torna-se fundamental apreender técnicas de resolução pacífica desses mesmos conflitos. Este projecto de graduação tem como objectivos identificar e caracterizar o tipo de conflitos com que os agentes de polícia lidam no exercício das suas actividades profissionais diárias, verificar se a introdução de técnicas de mediação de conflitos se traduz numa mais-valia para um melhor desenvolvimento das suas actividades, e por último analisar as condições favoráveis a uma possível criação de um gabinete de mediação na Polícia Municipal do Porto.

Para tal serão tidos em conta, também, programas implementados em diversos locais do globo, e deste modo adaptá-los à nossa realidade.

Irão ser utilizadas técnicas qualitativas, nomeadamente o focus group, para a recolha de dados dos agentes e dos munícipes, e a observação, para recolha de informação fundamentada nas dinâmicas que se estabelecem entre polícia e munícipes; e técnicas quantitativas em que serão recolhidos dados estatísticos referentes ao número e âmbito de ocorrências na Polícia Municipal do Porto.

Espera-se com este estudo apresentar diversos conceitos e demonstrar como a mediação representa uma eficaz técnica de resolução de conflitos, com uma crescente utilização em diversos países desenvolvidos, e passível de ser aplicada e implementada na realidade em estudo.

**Palavras-chave:** Conflitos; Mediação; Mediação policial; Gabinetes de Mediação;

## **Introdução**

Actualmente as relações entre os cidadãos e a polícia têm-se vindo a tornar cada vez mais deterioradas, e os conflitos são cada vez mais recorrentes (Cunha e Leitão, 2011). Deste modo torna-se fundamental utilizar técnicas que fomentem o diálogo entre os agentes de polícia e os cidadãos, por forma a minimizar esta situação e a fomentar uma aproximação entre os mesmos.

É neste contexto que surge a mediação como forma eficaz para a resolução de conflitos, em que os vários intervenientes se ajudam mutuamente com o intuito de tomarem as suas próprias decisões (Capitel, 2001). Esta técnica de resolução de conflitos promove deste forma a ordem, contribuindo para a diminuição da violência e para a fomentação do diálogo entre as partes envolvidas.

Com esta investigação pretende-se verificar a viabilidade da criação de gabinetes de mediação policial nas instalações da Polícia Municipal do Porto, tal como já acontece em diversos países, onde foram implementados programas no âmbito da mediação policial, como é o exemplo do “Projecto Mediar” da Polícia Civil de Minas Gerais, do “The Pasadena Police-Community Mediation Programa” da Polícia de Pasadena, e do “Reestruturação dos Conselhos Comunitários de Defesa Social (CCDS) do Ceará” da Polícia do Ceará.

De um modo específico a presente investigação permitirá identificar a natureza e a dimensão dos conflitos com que os agentes de polícia lidam na sua actividade, verificar se será uma mais-valia a introdução de técnicas de mediação na formação dos agentes, e também analisar a opinião dos munícipes no que se refere à possibilidade de criação de gabinetes de mediação na Polícia Municipal do Porto.

Para tal, serão utilizadas técnicas qualitativas e técnicas quantitativas para recolha de dados. No âmbito das técnicas quantitativas serão recolhidos dados estatísticos referentes ao número e âmbito de ocorrências de situações conflituosas na Polícia Municipal do Porto. Por seu lado no que respeita às técnicas qualitativas serão realizadas entrevistas em focus group aos agentes que constituem o efectivo da Polícia Municipal, e realizadas observações durante um período de cerca de 80 horas,

acompanhando as várias equipas, no sentido de observar e registar dinâmicas subjacentes a conflitos que surjam.

No final da investigação espera-se que seja viável a implementação de técnicas de mediação na formação dos agentes policiais, bem como que se verifiquem condições favoráveis que permitam, de forma eficaz, implementar gabinetes de mediação nas instalações da Polícia Municipal, a serem utilizados pelos agentes e pelos munícipes que recorram aos serviços.

## ***Capítulo I - O conflito***

### **1.1 O conceito de conflito**

Desde o início dos tempos, os seres humanos enquanto actores sociais, lidam com conflitos (Cunha, 2008). Deste modo, o conflito surge como parte integrante de qualquer relação, em todos os campos da vida social (Cunha e Lopes, 2001), nos mais variados níveis, como o intrapessoal, o interpessoal, o intragrupal, o intergrupalo, o nacional, o internacional, o laboral, o cultural, e o religioso (Cunha, 2008).

O conceito de conflito é um conceito plural e apresenta um consenso escasso (Pereira e Gomes, 2007). De uma forma restrita, Deutsch (1973) defende a existência de um conflito quando surgem actividades entendidas como incompatíveis. Neste sentido, Mark e Snyder (1957) definem conflito como um processo de interacção social entre as partes que detêm valores incompatíveis.

Tendo em consideração as várias definições de conflito, e não descartando o seu carácter complexo, podem ser identificados diversos elementos análogos de um conflito. Tomando em consideração Serrano e Rodriguez (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), estes referem que se trata de uma situação social de confronto em que existe uma ligação entre os estados emocionais, cognitivos e comportamentais de recusa e violência evoluídos; a existência de uma incompatibilidade, parcial ou total de objectivos, que são percebidos; e por fim, a interdependência existente entre as partes.

O conflito possui aspectos negativos e positivos. Tendo em consideração Deutsch (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), este refere que os aspectos negativos inerentes ao conflito são o poder que detém para gerar insegurança comunicacional, a estimulação de soluções que envolvam força ou poder, a fomentação de atitudes hostis e a criação de falsas percepções.

Por seu lado Coser (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), em 1970, refere que as várias funções positivas do conflito se centram no facto de este funcionar como motor de mudança social, coloca em evidência as diferenças intergrupais, proporciona a obtenção de fins concretas e contribuir para o fortalecimento da coesão social.

## **1.2 Factores Geradores de conflitos**

São diversas as condições propícias para a ocorrência de conflitos, no entanto na maioria dos conflitos surgem fenómenos básicos, como sugere Pondy (*cit. in* Cunha e Leitão 2011). Segundo este autor são eles a existência de determinadas condições antecedentes desencadeadoras do próprio conflito, uma vez que todo o conflito é portador de uma história prévia e particular de preconceito, percepções enviesadas do “outro” que de certa forma condicionam e limitam a possibilidade de acordo; a activação emocional das partes que, na maioria das vezes, expressam sentimentos hostis, o que se traduz num elemento que maior entrave coloca ao tratamento racional do conflito; e por fim, a forma como os conflitos são expressos, como comportamentos, verbais ou não verbais, e em ambos os casos agressivos.

Deste modo torna-se fundamental avaliar a contextualização do conflito, para aferir o impacto deste. Segundo Cunha e Leitão (2011), pode ser identificado um amplo conjunto de factores potenciadores da formação de um conflito, sendo eles a existência de conflitos anteriores não resolvidos; a existência de regras e normas não adequadas; a existência de uma cultura organizacional caracterizada pelo confronto e desconfiança, onde existe uma ambiguidade no que respeita às responsabilidades e papéis de cada interveniente; e a inexistência de coordenação entre os diferentes níveis de organização.

## **1.3 Escalamento de conflitos**

O escalamento de conflitos surge quando ocorrem mudanças ou variações no seu nível de intensidade e pode ser entendida como o resultado de uma espiral de conflito, que funciona como um círculo vicioso, e onde cada um dos intervenientes reage de forma litigiosa à mais recente acção contenciosa do outro (Cunha e Leitão, 2011).

Segundo Rubin e Thomas (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), a escalada irracional de conflitos é verificada quando a interacção entre os intervenientes, contem uma evolução ao nível de intensidade do litígio, favorecendo deste modo o confronto e a diminuição de esforços para se atingir uma solução (Cunha, 2008).

De acordo com Pina e Cunha (2003), o escalamento de conflito expressa-se em diversos aspectos, tais como a quantidade de assuntos em litígios, o aumento da dimensão do

conflito, o crescimento da hostilidade, o recurso a objectivos cada vez mais ambiciosos, a utilização crescente de táticas coercivas, o empobrecimento dos níveis de confiança, a vinculação de posições rígidas e a proeminência da lógica da soma nula, isto é, a utilização de terceiros para tomarem partido.

Pruitt e Gahagan (*cit. in* Cunha 2018), afirmam que a maioria das teorias de escalamento de conflitos podem ser classificadas segundo três modelos: o modelo do agressor-defensor, o modelo de espiral do conflito, e o modelo das mudanças residuais.

O modelo do agressor-defensor, pressupõe a distinção entre as duas partes, o agressor que tem em vista o cumprimento de um objectivo concreto que o coloca em conflito com o outro (defensor). O defensor reage escalando os seus esforços com o intuito de dar resposta ao escalamento do agressor, o que leva a que o escalamento prossiga até o agressor ganhar ou desistir de tentar (Cunha, 2008).

Por seu lado, o modelo de espiral do conflito define que o escalamento resulta de um círculo vicioso de acção-reacção, onde é possível proceder à distinção de duas classes de espiral: a retaliatória, em que cada parte pune a outra por acções que considera adversas; e a defensiva, em que cada parte reage dessa forma para se proteger da outra (Cunha, 2008).

Por fim, o modelo das mudanças residuais, introduz o conceito de resíduos na forma de mudanças que operam nos envolvidos e que surgem no conflito e nas táticas utilizadas para a resolução do mesmo. Estes resíduos podem, ser por exemplo, condições mal esclarecidas e mal interpretadas pelos intervenientes (Cunha e Leitão, 2011).

#### **1.4 Consequências do conflito**

A gestão de um conflito é complexa. São várias as consequências inerentes aos conflitos que podem ser positivas ou negativas, isto é, acarretam tanto vantagens como desvantagens (Cunha e Leitão, 2011).

Encarando, primeiramente, o conflito como um risco, este ocorre quando existe uma alteração dos canais de comunicação e interacção entre os intervenientes, e um aumento das distorções perceptivas; quando existe a fomentação da hostilidade e a perda do autoconceito; e ocorre, também, em situações de inexistência de cooperação e perda de

qualidade no trabalho (Cunha e Leitão, 2011). Segundo Gil (2008), outros dos aspectos negativos dos conflitos são o decréscimo dos níveis de satisfação, destruindo a moral e o empenho; um atraso nos processos de tomada de decisão; e o surgimento de comportamentos retaliatórios e irresponsáveis.

Por outro lado, os conflitos podem ser encarados como oportunidades, e como referiu Deutsch (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), quando constitui um antídoto para a inércia, devido ao facto de desencadear interesse e curiosidade perante uma situação. Resultados mais comuns revelam que o conflito gera oportunidade quando este promove a aprendizagem, estimula a criatividade e o sentimento de identidade grupal, como a lealdade, direcciona a atenção para problemas que necessitam de resolução, e cria oportunidades negociais (Cunha e Leitão, 2011).

Gil (2008) refere, ainda, que o conflito deve ser encarado como oportunidade quando gera motivação e energia para realizar da melhor maneira o trabalho e permite, deste modo, libertar tensões existentes.

## **1.5 Formas de resolução de conflitos**

São várias as formas de resolução de conflitos existentes, de entre elas a negociação, a mediação, a arbitragem e a conciliação.

### **1.5.1 Negociação**

Nos dias de hoje vivemos numa sociedade cada vez mais imperialista, e como tal torna-se fundamental desenvolver meios de resolução de conflitos que se baseiem no diálogo e de forma civilizada. Posto isto a negociação torna-se fulcral neste processo (Cunha e Leitão, 2011). A negociação pode ser entendida como um processo de resolução de conflitos entre duas ou mais partes, em que cada uma altera as suas exigências com o intuito de alcançar uma resolução favorável para todos (Cunha, 2008).

Neste processo de negociação intervêm duas formas gerais de negociadores, os flexíveis e os inflexíveis. O negociador inflexível é aquele que encara qualquer situação como um confronto e eleva o seu espírito competitivo ao máximo, querendo sempre ganhar. Por

seu lado, o negociador flexível é aquele que aceita ouvir o outro e trocar ideias por forma a chegar a uma solução benéfica para todos os intervenientes (Gil, 2008).

### **1.5.2 Mediação**

A mediação consiste numa forma de resolução de conflitos em que um terceiro elemento, o mediador, intervém para ajudar as partes envolvidas a chegar a uma resolução ou acordo. Esta forma de resolução de conflitos é juridicamente enquadrada e as partes agem de livre vontade (Campos, 2008).

O mediador deve desenvolver esforços com o intuito de incutir nas partes as competências necessárias para a existência do diálogo civilizado, isto é, deve fomentar e facilitar a comunicação entre as partes com vista ao estabelecimento de um acordo (Capitel, 2001).

### **1.5.3 Arbitragem**

A arbitragem pode ser definida como um meio alternativo de resolução de conflitos, em que as partes envolvidas escolhem, em comum acordo, e de forma contractual, um terceiro elemento, o árbitro, a quem conferem o papel de resolver o conflito proferindo uma decisão (Minghini e Ligerio, s/d).

Os objectivos da arbitragem podem variar, uma vez que esta técnica pode ser utilizada quer como ferramenta de prevenção, quer como meio eficaz de resolução de conflitos (Minghini e Ligerio, s/d).

### **1.5.4 Conciliação**

A conciliação deve ser entendida como uma forma de resolução de conflitos na qual um conciliador, sugerido pelas partes, tenta que estas cheguem a um acordo, compreendendo o ponto nodal do conflito bem como todas as ramificações do mesmo, ao mesmo tempo que sugere propostas de melhoria e refere falhas e vantagens (Minghini e Ligerio, s/d).

Esta forma de resolução de conflitos possui características próprias, uma vez que a administração do conflito é realizada por uma terceira parte, neutra, e esta mesma parte pode sugerir possíveis acordos, após uma meticolosa avaliação dos interesses de ambas as partes (Minghini e Ligerio, s/d).

## ***Capítulo II - A Mediação***

### **2.1 Natureza e características da mediação**

A mediação como forma eficaz para a resolução de conflitos, em que os vários intervenientes se ajudam mutuamente com o intuito de tomarem as suas próprias decisões, é provavelmente tão antiga como a humanidade e não uma criação recente. Actualmente, é uma adaptação moderna que possui as suas próprias bases em culturas antigas e em diferentes períodos de tempo (Capitel, 2001).

Foi nos finais da década de sessenta, nos Estados Unidos da América, que surgiu a mediação tal como a conhecemos hoje. Este facto deve-se, de entre outras causas, aos contextos da época, que foi marcada por protestos raciais, estudantis, de igualdades de direitos das mulheres ou a guerra no Vietname. Perante a situação de insatisfação por parte da população, que estava cada vez mais violenta e agressiva, foram criados diversas organizações que prestavam serviços de mediação (Capitel, 2001).

Actualmente, a mediação é tida como um método evoluído de resolução de conflitos célere e económico, no qual ambas as partes recorrem de uma forma voluntária, responsabilizando-se quer pelo término ou permanência no mesmo. Deste modo, assistiu-se ao aumento do âmbito de aplicação da mediação em campos como o laboral, consumo, comunitário e escolar (Cunha e Leitão, 2011).

A Lei nº78/2001 de 13 de Julho, regula a competência, organização e funcionamento dos Julgados de Paz e a tramitação dos processos e da sua competência. O artigo 53º faz referência à mediação, onde está expresso que o principal objectivo da mesma é proporcionar às partes a possibilidade de resolverem as suas divergências de forma amigável e concertada.

A mediação de conflitos poderá ser definida como uma forma de resolução de conflitos, juridicamente enquadrada e, deste modo, possuindo legitimidade legal, em que as partes envolvidas voluntariamente ou através de uma participação directa, são auxiliadas por um mediador por forma a encontrar uma solução amigável e negociada para o conflito (Campos, 2008).

Capitel (2001), define mediação como um processo não contraditório em que um terceiro elemento neutro, ajuda as partes a negociarem, mutuamente, para chegar a um

acordo satisfatório para ambos. Já Vinyamata (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), considera a mediação como um processo comunicacional em que cada uma das partes são ajudadas por um mediador imparcial, ao qual cabe o poder de fazer com que os envolvidos consigam, por eles mesmos, atingir um acordo, que viabiliza a retoma das boas relações e dar encerramento ao conflito ou, pelo menos, minimizá-lo.

De acordo com Cunha e Leitão (2011) são diversas as características da mediação, em que se destacam o seu carácter voluntário e livre das partes (em que os elementos que intervêm possuem liberdade para escolher recorrer ao processo de mediação); o carácter de confidencialidade (indispensável para a existência de um clima de confiança e de um dialogo franco e sincero); o carácter informal e oral (onde se valoriza a oralidade neste processo informal); o carácter de reaproximação das partes (no qual o dialogo é fundamental); o carácter colaborante entre as partes; e a presença de uma terceira parte equidistante (devido à existência de um mediador, detentor de um carácter de imparcialidade).

Vezzulla (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), considera que a mediação implica a existência, em ambas as partes, de cooperação, respeito e confiança. Cooperações, uma vez que as soluções duráveis só existirão se forem levadas em consideração ambas as partes; respeito, dado o facto de a resolução de conflitos só se concretizar por todos condições de consideração e cuidado; e confiança, na medida em que as partes deverão acreditar uma na outra em todo o processo.

## **2.2 O Mediador**

O código de ética e deontológico dos mediadores de conflitos, que tem como objectivo fixar os requisitos éticos e deontológicos de mediação em benefício da sua credibilidade e qualidade técnica, define que a actividade do mediador deve basear-se no respeito total e absoluto pela dignidade e direitos da Pessoa Humana.

Segundo Rubin e Brown (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), o mediador é o sujeito que surge no centro da relação entre as partes, que detém uma relação neutra e facilita a comunicação entre as partes conduzindo o processo, sem em nenhuma altura impor qualquer tipo de solução.

No entanto, e segundo Capitel (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), a sua participação no processo implica o controle do mesmo, propondo soluções e procedimentos, o que envolve que as partes se coloquem numa posição colaborante, de modo a exporem de forma clara os seus interesses e reais objectivos. Cabe também ao mediador facilitar o diálogo entre as partes.

Segundo o mesmo autor, o mediador detém um importante papel na mediação, o de legitimador, uma vez que em situações mais formais deve estabelecer compromissos entre os envolvidos. Deve também o mediador delinear de forma clara as estratégias a desenvolver e analisá-las devidamente. Não lhe cabe no entanto decidir, uma vez que o poder deste é apenas apreciativo e não decisivo.

Capitel (2001), defende que durante o processo de mediação o mediador deverá ter em conta diversos aspectos, de entre eles: a autodeterminação, considerado o princípio nodal da mediação; a neutralidade e a imparcialidade; a confidencialidade; e a qualidade inculcada no processo.

No que respeita à imparcialidade, Capitel (2001) defende que o mediador é um ser humano e deste modo nunca conseguirá ser totalmente imparcial, uma vez que para o ser, não seria ao mesmo tempo ser humano.

### **2.3 Tipos de mediação**

Serrano (*cit. in* Cunha e Lopez 2006), considera que a mediação poderá ser dividida em tipologias, tendo em conta o papel do mediador, a relação que existe entre as partes e o contexto social em que o conflito se insere. Deste modo, podem ser consideradas:

- Mediação activa, na qual o mediador assume um papel activo, lançando sugestões e elaborando planos de actuação estratégica;
- Mediação passiva, segundo a qual os poderes do mediador estão limitados fazendo apenas com que as partes prossigam a negociação.

Seguindo a mesma linha Pruitt (*cit.in* Cunha e Lopez (2006), defende que dentro da mediação activa pode-se fazer a distinção entre:

- Mediação de processo, que se refere aos esforços do mediador para dotar as partes de competências necessárias à resolução do conflito;
- Mediação de conteúdo, centrada nos aspectos e problemas a resolver.

Esta última classificação é idêntica à ideia defendida por Touzard (*cit. in* Cunha e Leitão 2011) que distingue:

- Mediação centrada na estruturação de tarefas, que possui uma natureza técnica, uma vez que o mediador é apenas um elemento contratado para cumprir a sua tarefa;
- Mediação centrada nas relações pessoais, que possui uma base ideológica.

Gestoso (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), defende a existência de uma trilogia de mediação: a mediação facilitadora, a avaliadora e a transformadora. A mediação facilitadora define-se pelo facto de o mediador desempenhar um papel facilitador no processo, e controlo do mesmo. Deste modo, não cabe ao mediador influenciar a tomada de decisão e é de importância referenciar, também, que neste tipo de mediação, o mediador não necessitar obrigatoriamente de deter conhecimento sobre a área do litígio. Já no que se refere à mediação avaliadora, o conhecimento técnico representa um ponto nodal, uma vez que as pessoas que a ele recorrem procuram alguém com capacidades intelectuais para opinar sobre o assunto.

São várias as críticas que lhe são inerentes, uma das quais que as partes deixaram de possuir autodeterminação na escolha final; por fim a mediação transformadora, segundo a qual ocorre uma modificação da atitude das partes, em que ambas serão parte integrante da disputa. Esta última classificação pretende que do processo resulte a aquisição de conhecimento e competências para a vida futura.

## **2.4 Vantagens da Mediação**

O processo de mediação tem vindo a apresentar diversas vantagens e resultados positivos na resolução eficaz de conflitos. De acordo com Samper (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), a mediação fomenta a criação de acordos criativos, uma vez que cria

alternativas possíveis e praticáveis como resposta ao conflito. Por outro lado, as partes podem criar alternativas ou soluções mais satisfatórias uma vez que participam em todo o processo de decisão e acordo final, minimizando os aspectos negativos do conflito.

Em termos práticos, e seguindo a linha orientadora de Wilde e Gaibrois (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), outra das vantagens da mediação é o seu carácter informal, dado que utiliza uma linguagem também ela informal, permitindo deste modo uma maior adaptação das partes envolvidas e tornando o processo mais flexível. Segundo os mesmos autores, outra vantagem da mediação reside na sua característica célere, o que torna o processo rápido, contribuindo assim para uma redução dos custos dispendidos no processo.

Folberg e Taylor (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), apontam outras vantagens da mediação, tal como o seu carácter voluntário, dados que são as partes envolvidas que decidem quando iniciar ou pôr término no processo e a responsabilização que lhe está inerente, uma vez que o facto de as partes participarem de forma activa no processo responsabiliza-as pelo resultado final.

A manutenção das relações é outra das vantagens da mediação, como sugerem Cunha e Leitão (2011), uma vez que permite a criação de uma melhoria do relacionamento entre as partes, reduzindo desta forma o desgaste emocional e facilitando a comunicação.

## **2.5 Modelos de Mediação**

### **2.5.1 Modelo circular-narrativo (Parkinson, 2008)**

O foco do modelo circular-narrativo prende-se com a comunicação no processo de mediação, incentivando as partes a influenciarem-se, mutuamente, através do diálogo. Cabe ao mediador, não só o papel de observador, mas também de interveniente para solucionar o conflito (Cunha e Leitão, 2011).

Segundo Parkinson (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), o modelo preconiza o incentivo à reflexão com o intuito de se alcançar uma narrativa alternativa. Rejeitando por completo outros meios menos convencionais para solucionar os conflitos em questão.

### **2.5.2 Modelo de resolução de problemas ou modelo de Harvard, de Fisher e Ury (1981)**

O ponto nodal do modelo de resolução de problemas ou orientado para acordos reside nos interesses das partes, isto é, nos objectivos individuais de cada parte, e que estas pretendem alcançar (Cunha e Leitão, 2011). Deste modo, o negociador deve recorrer a estratégias de negociação por forma a que as partes deixem de prender a sua atenção nos seus objectivos individuais e passem a centra-la nos interesses e ganhos mútuos. O mediador assume deste modo, e segundo Gestoso (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), um papel preponderante e fundamental no processo, uma vez que lhe cabe escutar as partes e fazer com que estas se escutem entre si.

Este modelo apresenta diversas limitações, uma das quais o facto de se centrar na obtenção de resultados práticos e concretos, não dando o ênfase necessário quer ao contexto, quer à relação entre as partes. Deste modo, a sua aplicação torna-se mais viável nos campos civis e comerciais (Cunha e Leitão, 2011).

### **2.5.3 Modelo transformativo ou mediação transformativa de Bush e Folger (2005)**

O modelo transformativo centra-se no processo de comunicação entre as partes, resultado das relações estabelecidas entre elas, isto é, não se cinge somente na obtenção de um acordo, mas também na modificação da relação entre as partes (Cunha e Leitão, 2011). Este modelo, de acordo com Folger e Bush (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), assenta em duas premissas: a primeira refere-se ao facto de a mediação ter capacidade transformativa para a obtenção de resultados benéficos; e a segunda referente ao mediador que detém a possibilidade de concretizar dois objectivos: fomentar a capacitação e autonomia dos sujeitos envolvidos, e a sensibilização dos sujeitos perante o outro.

No entanto, como sugerem Cunha e Leitão (2011), também este modelo apresenta limitações tais como o facto de o mediador deter um papel transformacional dos sujeitos no decorrer do processo, o que ultrapassa os limites éticos da mediação.

## 2.6 Etapas do Processo de mediação

São inúmeras as propostas existentes no que se refere às etapas de mediação, no entanto, embora o número e a ordem das fases variem, o processo é análogo (Capitel, 2001).

Tomando como linha orientadora Griggs et alii (*cit. in* Cunha e Leitão 2011), este propõe uma estrutura baseada em seis etapas:

- Pré-mediações, que se traduz na introdução do contrato, em que as partes envolvidas tomam contacto com o processo;
- Recolha de informação, sobre o caso recorrendo ao relato dos envolvidos;
- Identificação do tema, definindo-se o plano a seguir, plano esse que é criado pelo mediador;
- Comunicação entre as partes, em que começam a surgir ideias e opções para o plano, auxiliada pelo mediador;
- Negociação das alternativas e realização de acordos, tendo por base uma resolução benéfica para ambas as partes;
- Redacção do acordo final e encerramento do processo.

Folberg e Taylor (*cit. in* Cunha e Lopez 2006), adicionam uma etapa ao processo de mediação, defendendo que este deve ser composto por sete fases, todas elas permeáveis entre si. Deste modo: a primeira etapa caracteriza-se pela criação de uma estrutura baseada na confiança e cooperação entre as partes; a segunda etapa representa a delimitação dos factos importantes e dos problemas existentes, que serão apresentados aos envolvidos; numa quarta fase pretende-se obter a colaboração das partes para o início da negociação, por forma a obter um acordo vantajoso para ambos; a etapa seguinte representa uma etapa em que se procede à elaboração de um plano, por parte do mediador, no qual estejam expressas as intenções, decisões e futuras condutas das partes; uma sexta etapa representa a revisão do processo e caso necessário efectuar o processo legal do mesmo; e por fim, na sétima e última etapa é concretizado efectivamente o acordo.

### ***Capítulo III - Mediação Policial***

Em Portugal, bem como em muitos outros países, a confiança entre os elementos de uma comunidade e a polícia, em determinadas situações deteriora-se e está subvalorizada. Deste modo, e uma vez que para garantirem a segurança pública a polícia depende das relações comunitárias e dos recursos existentes, torna-se fundamental fomentar o diálogo, principalmente em torno de questões difíceis, entre polícia e comunidade (Kian, 2011).

Neste sentido, a mediação surge como instrumento essencial da promoção da ordem e diminuição da violência, uma vez que estimula o diálogo entre as pessoas, no sentido de debaterem os seus conflitos interpessoais. A mediação cria e estimula ao mesmo tempo o empoderamento individual e colectivo, uma vez que promove discussões e reflexões sobre comportamentos, direito e deveres (Sales e Alenquer, s/d)

A mediação é importante para a resolução de conflitos, e ao mesmo tempo benéfica a longo prazo, uma vez que fortalece os laços e aumenta a confiança entre polícia e comunidade (Secretaria de Segurança Pública, 2008).

#### **3.1. Mediação Policial**

Actualmente, a mediação policial é utilizada em diversos departamentos de polícia em todo o mundo, e deste modo está a ser promovida a criação de programas de mediação para a resolução de conflitos em vários países. Dado o seu carácter voluntário e confidencial, as polícias e os membros de comunidade envolvidos no conflito participam neste processo expondo e compartilhando as suas perspectivas em relação ao ocorrido (Kian, 2011).

Com efeito, a criação de gabinetes de mediação dotados dos meios necessários, com o objectivo de habilitar os elementos das forças de segurança de técnicas de mediação torna-se imperativo. Os benefícios da mediação para os elementos policiais traduzem-se numa maior compreensão das acções dos cidadãos, resultados das interacções que se estabelecem. Assim a polícia tem oportunidade de ouvir as versões das partes envolvidas no conflito e, a partir daí, criar a sua perspectiva individual. Também são

fortalecidas, como já referido, as relações entre polícia e comunidade, uma vez que se estimula a cooperação e a colaboração.

### **3.2. Programas de Mediação Policial**

#### **3.2.1. “Projecto Mediar” na Polícia Civil de Minas Gerais (Brasil)**

O “projecto mediar” foi desenvolvido no ano de 2006, em parceria com o Programa de Mediação de Conflitos da Superintendência de Prevenção à Criminalidade da Secretaria de Estado de Defesa Social. Aplica a mediação de conflitos com base no policiamento orientado para a resolução de problemas utilizando alguns princípios da polícia comunitária e tem como principal objectivo a prevenção da violência (Melo e Prudente, 2006). Este projecto é aplicado em pequenos conflitos, como os de ordem familiar ou de vizinhança, e a sua finalidade é evitar a intensificação desses conflitos por forma a impedir que estes se transformem em delitos graves (Melo e Prudente, 2006).

A sua metodologia de aplicação define-se em quatro fases da seguinte forma:

- 1ª Fase: o cidadão ao dirigir-se à esquadra para apresentar uma queixa é informado pelo agente em serviço da existência dos serviços de mediação naquela esquadra;
- 2ª Fase: o cidadão é ouvido pelos polícias mediadores e expõe os factos. De seguida, realiza-se a apresentação do projecto e proposta uma resolução pacífica do conflito. Caso aceite, o cidadão preenche os formulários no Núcleo de Mediação de Conflitos (NMC);
- 3ª Fase: a outra parte envolvida é notificada para se dirigir ao NMC e apresentar a sua versão dos factos;
- 4ª Fase: é realizada uma sessão conjunta com todos os envolvidos, onde são informados do objectivo da sessão, que se traduz na procura de uma solução alternativa e pacífica. De seguida, se existir um acordo entre as partes, é elaborado um acordo de mediação, legitimando todo o processo.

Os resultados positivos obtidos através da implementação do Programa Mediar na Polícia Civil de Minas Gerais, alcançou uma dimensão institucional e política e deste

modo o governo possibilitará a capacitação de mais polícias mediadores e alarga a aplicação deste programa a todas as suas unidades policiais. Quatro meses após a implantação do projecto, a delegacia de Minas Gerais obteve uma redução de 45% no número de ocorrências efectivas. Em 2008, das 4.788 reclamações, 506, ou seja, 11% dos casos, não originaram a abertura de inquérito (Melo e Prudente, 2006).

O Projecto Mediar, em 2007, obteve uma menção honrosa pela Secretaria de Estado de Defesa Social e em 2008, o prémio Boas Práticas pela Qualidade de Actuação da Defesa Social (Melo e Prudente, 2006).

### **3.2.2. Reestruturação dos Conselhos Comunitários de Defesa Social (CCDS) do Ceará (Brasil)**

O estado do Ceará desenvolve políticas no sentido de fomentar a aproximação entre os polícias e a população, criando uma parceria responsável em função da ordem pública. Este é o principal objectivo da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) (Sales e Nunes, 2009).

Deste modo, está prevista a criação de centros de mediação destinados a auxiliar na resolução de conflitos sociais, em que os mediadores que o integram são polícias, o que promove por um lado o trabalho integrado da polícia e comunidade, e por outro lado contribui para a prevenção da violência (Sales e Nunes, 2009).

Estes espaços destinados à mediação deverão ser implementados na comunidade, nomeadamente em bairros da cidade, o que possibilita que os polícias detenham uma visão mais in loco das situações e dos contextos. O facto de estes centros se localizarem na comunidade facilita também o acesso da população aos mesmos (Sales e Nunes, 2009).

### **3.2.3. *The Pasadena Police-Community Mediation Programme (EUA)***

O programa de mediação da Polícia Comunitária de Pasadena (*The Pasadena Police-Community Mediation Programme*) apresenta uma particularidade distinta dos demais programas expostos, uma vez que foi desenvolvido para mediar somente queixas de

cidadãos contra polícias, no entanto é de salientar que o mesmo está a ser alvo de uma reestruturação por forma a contemplar outro tipo de conflitos. Tem por objectivo a construção de melhores relações entre a polícia e a comunidade (Buchner, B. et alii., 2008)

A metodologia de aplicação do programa define-se em quatro fases:

- 1ªEtapa: Quando o cidadão se dirige à esquadra informa o polícia do teor da sua queixa. Este analisa-a e se for adequada é dada ao cidadão a possibilidade de recorrer à mediação, e são entregues os devidos formulários.
- 2ªEtapa: Posteriormente o cidadão é informado da data, local e hora da mediação.
- 3ªEtapa: Realizada a mediação, e resolvido o conflito, não se apresenta queixa formal.
- 4ªEtapa: Se o conflito não ficar resolvido por meio do processo de mediação a queixa do mesmo é investigada por um procedimento de investigação interna.

Findo o processo de mediação, serão entregues aos envolvidos formulários, cujo preenchimento detém um carácter voluntário, por forma a estes darem o seu *feedback* relativamente à sua satisfação com o processo.

Durante o primeiro ano do Programa de Pasadena (2008), 6 casos foram encaminhados para a mediação, 3 dos que foram mediados com êxito. Esta taxa foi semelhante à de outros programas de mediação policial durante os seus primeiros anos de operação. Programas do mesmo tipo implementados em Denver (Colorado), Portland (Oregon) e Seattle (Washington) obtiveram também resultados de sucesso (Buchner, B. et alii., 2008).

Como podemos constatar, a criação de programas de mediação beneficia os polícias, na medida em que melhora a compreensão das interacções com os cidadãos e permite que estas possam ser explicadas aos envolvidos. Beneficia, também, os cidadãos uma vez que representa um procedimento mais facilitado e rápido de apresentação da reclamação, o que se traduz numa maior satisfação com todo o processo, bem como uma melhor compreensão da necessidade de actuação da polícia.

Assim, a mediação representa uma oportunidade de diálogo entre a polícia e o cidadão, ao mesmo tempo que aumenta a confiança da comunidade na polícia.

## ***Capítulo IV - Polícia Municipal do Porto***

### **4.1. Enquadramento legal**

A Constituição da República Portuguesa prevê a criação das polícias municipais, no art. 273º /3, atribuindo-lhes competências para cooperarem na manutenção da tranquilidade pública e protecção das comunidades locais (Constituição da República Portuguesa, 2010).

A Lei nº19/2004 de 20 de Maio, define o regime e a forma de criação da polícias municipais, definindo-a como polícia administrativa que exerce funções na área do município a que pertence, estando esta circunscrita ao município que a integra (art.5º). A polícia municipal pode cooperar com outras forças de segurança quando necessário, e esta cooperação é assegurada pelo presidente da câmara e pelos comandantes das respectivas forças de segurança, como referido no art.6º. Esta lei define, ainda, que o número de efectivos da polícia varia de acordo com as necessidades do serviço de cada município.

### **4.2. Composição**

A polícia municipal do Porto foi criada a 27 de Junho da 1938 e actualmente possui 1 Subintendente (Comandante da polícia municipal do Porto), 1 Subcomissário, 7 chefes e 104 agentes, perfazendo um total de 113 elementos.

Como referido anteriormente, a polícia municipal do Porto encontra-se na dependência da Câmara Municipal. No entanto esta polícia municipal, bem como a polícia municipal de Lisboa, disciplinarmente detêm um regulamento disciplinar próprio, uma vez que os agentes que a constituem são agentes destacados da Polícia de Segurança Pública.

### **4.3. Missão**

No que respeita à missão da Polícia Municipal do Porto esta traduz-se na salvaguarda da segurança e tranquilidade dos munícipes, demais cidadãos e instituições que usufruem

da cidade, actuando com proximidade e proactividade na protecção de bens e pessoas e fazendo respeitar as normas legais e regulamentos municipais.

#### **4.4. Visão**

A Polícia Municipal do Porto tem como visão o estabelecimento como uma referência nacional das polícias municipais, em termos de qualidade de desempenho de funções, e contribuindo para o bem-estar, segurança, justiça, ambiente e qualidade da sociedade portuense.

#### **4.5. Competências**

Deste modo, os agentes da polícia municipal do Porto detêm as competências referidas no art.4º da lei supracitada, acrescidas das competências de agentes de Polícia de Segurança Pública, como órgão de polícia criminal.

De acordo com o Código Regulamentar do Município do Porto, cabe à Polícia Municipal do Porto:

- Fiscalizar o património, apoiar operações de despejos e realojamentos, e fiscalizar e controlar aglomerados de barracas;
- Fiscalizar obras, intimar proprietários relativamente a obras que os seus edifícios careçam, e detectar construção clandestina, criando condições para a sua demolição;
- Fiscalizar actividades de venda ambulante e estabelecimentos no que respeita a licenças e alarás;
- Emissão de licenciamentos de exploração de máquinas automáticas e electrónicas de diversão, de actividades de venda ambulante de lotaria, a emissão de licenciamentos para a realização de provas desportivas, festividades, eventos públicos, acampamentos ocasionais e leilões;
- Garantir a protecção a equipas de fiscalização de produtos alimentares sujeitos a inspecção sanitária por parte da Câmara, e a equipas de recolha de animais vadios;

- Policiar edifícios municipais, feiras, cemitérios, postos sanitários, piscinas e actividades promovidas pelo Município, bem como colaborar com outras entidades em várias acções que se revelem específicas da PM.

#### **4.6. Organização Interna**

Em termos de organização interna a Polícia Municipal tem como entidade de chefia máxima o Comandante, o Subintendente António Manuel Leitão da Silva, seguindo-se na hierarquia o 2º Comandante. Sob chefia directa do comandante estão o Gabinete de Apoio ao Comando, o Gabinete de SGQ/SIGASST/RCO, a Unidade de Justiça e Disciplina, e a Informática. Dirige também a Divisão de Policiamento e a Divisão Administrativa.

A Divisão de Policiamento é constituída pelo Sector de Policiamento, Sector de Segurança de Instalações Municipais, Sector de Trânsito, Sector de Notificações e Secção de Fiscalização, que por sua vez é constituído pela Unidade de Venda Ambulante, Fiscalização de Canídeos e Fiscalização de Estabelecimentos.

Já a Divisão Administrativa compreende a secção de Licenciamentos, a Secção de Expediente e Arquivo, a Secção de Formação, a Secção de Infraestruturas e Equipamentos e o Serviço de Recepção e Atendimento.

## ***Capítulo V – Definição do problema, objectivos e método***

### **5.1. Definição do Problema**

Em todo o Mundo as relações entre os elementos de forças policiais e os cidadãos estão cada vez mais danificadas, deste modo torna-se fundamental criar meios e formas fomentadores do diálogo. É neste contexto que surge a mediação de conflitos como um instrumento essencial da promoção da ordem e diminuição da violência, uma vez que estimula o diálogo entre as pessoas, no sentido de debaterem os seus conflitos interpessoais (Kian, 2011).

Posto isto, a presente investigação surge com o intuito de analisar a eficácia da implementação de técnicas de mediação na formação na Polícia Municipal do Porto, e analisar a possibilidade futura da criação de um gabinete de mediação nas instalações da polícia. Para tal serão também analisados 3 programas de mediação já implementados no Brasil e nos Estados Unidos da América.

A Polícia Municipal do Porto define-se como o estabelecimento como uma referência nacional das polícias municipais, em termos de qualidade de desempenho de funções, e contribuindo para o bem-estar, segurança, justiça, ambiente e qualidade da sociedade portuense. Possui uma missão que se traduz na salvaguarda da segurança e tranquilidade dos munícipes, demais cidadãos e instituições que usufruem da cidade, actuando com proximidade e proactividade na protecção de bens e pessoas e fazendo respeitar as normas legais e regulamentos municipais.

Em termos de organização interna a Polícia Municipal tem como entidade de chefia máxima o Comandante, o Subintendente António Manuel Leitão da Silva. Sob chefia directa do comandante estão o Gabinete de Apoio ao Comando, o Gabinete de SGQ/SIGASST/RCO, a Unidade de Justiça e Disciplina, e a Informática. Dirige também a Divisão de Policiamento e a Divisão Administrativa.

## 5.2. Objectivos de investigação

### 5.2.1. Objectivo geral

A presente investigação tem como objectivo geral verificar a eficácia da implementação de gabinetes de mediação na realidade em estudo, a Polícia Municipal do Porto.

### 5.2.2. Objectivos específicos

Atendendo à revisão teórica realizada sobre mediação, como forma de resolução de conflitos, e atendendo aos vários programas de mediação policial já implementados em diversos países, definiram-se os seguintes objectivos específicos de investigação:

- **Objectivo 1:** Identificar a natureza e a dimensão dos conflitos com que os agentes de polícia lidam no exercício das suas actividades profissionais.
- **Objectivo 2:** Verificar se a introdução de técnicas de mediação de conflitos na formação dos agentes de polícia, se traduz numa mais-valia para um melhor desenvolvimento das suas actividades.
- **Objectivo 3:** Analisar a opinião e o parecer dos munícipes no que se refere à possibilidade de criação de gabinetes de mediação na Polícia Municipal do Porto.

## 5.3. Método

Serão utilizadas metodologias de tratamentos de informação de natureza qualitativa e quantitativa. No âmbito das metodologias qualitativas a informação será recolhida através da técnica do *focus group* e da observação, por sua vez, a metodologia quantitativa a utilizar serão os inquéritos por questionário.

O *focus group* tem como objectivo promover a exposição dos participantes, em termos do que pensam e sentem, em relação a uma determinada temática, e envolve elementos de técnicas de observação participante, bem como técnicas de entrevista (Serrano, 1994).

Será realizado através de entrevistas semi-estruturadas, e envolve um grupo pequeno de participantes, 6 a 8, permitindo que todos exponham as suas opiniões; decorre num ambiente interactivo que permite uma ponderação e reflexão das experiências dos participantes; possibilita a partilha de determinadas características importantes para a investigação; providencia dados qualitativos, como opiniões de diversas pessoas ou grupos; e promove uma discussão focada, onde o guião e as questões são previamente elaboradas (Serrano, 1994).

No que respeita à observação, esta representa uma técnica qualitativa de recolha de dados em que o investigador apreende informação sobre a realidade através dos seus sentidos, sem manipular as condições ou características dessa realidade (Serrano, 1994). Para tal, serão acompanhadas as diversas equipas que integram a Polícia Municipal do Porto.

Já no âmbito das técnicas quantitativas será utilizado o inquérito, que será entregue aos munícipes que recorram aos serviços da Polícia Municipal. O inquérito traduz-se num processo de recolha de informação, através de um conjunto de questões limitadas, e será realizado com o recurso a questionários (Ghiglione e Matalon, 1993).

### **5.3.1. Participantes**

#### **5.3.1.1. Na Observação**

Serão acompanhadas duas equipas de cada unidade da Polícia Municipal do Porto, durante o seu turno de actividade (6 horas), perfazendo um total de 84 horas de observação, no sentido de observar e registar todos os conflitos que surjam durante esse período.

Será utilizada a amostragem por saturação, isto é, será realizada uma suspensão de inclusão de horas de observação, quando os dados obtidos passarem a apresentar uma certa redundância ou repetição, passando a não ser considerados relevantes para prosseguir com a colheita de dados (Serrano, 1994).

### **5.3.1.2. No *Focus Group***

Para a realização do *focus group*, a presente investigação envolve uma amostra de 50 elementos que integram o efectivo da Polícia Municipal do Porto, uma vez que são estes elementos que detêm contacto directo com conflitos no decorrer das suas actividades enquanto agentes de polícia.

### **5.3.1.3. No inquérito por questionário**

Recorrer-se-á a 100 munícipes que recorram aos serviços da Polícia Municipal do Porto, com o intuito de expressarem a sua opinião relativamente a técnicas de mediação através do preenchimento de inquéritos.

## **5.3.2. Instrumentos**

### **5.3.2.1. Observação**

Será utilizada uma observação sistemática, ou seja planeada, tendo sido criada uma grelha de observação (Anexo I).

Quanto ao seu nível da análise será utilizado o registo imediato, isto é, observar ao mesmo tempo que se regista o que se observa.

### **5.3.2.2. *Focus Group***

O guião do *focus group* (Anexo II) será constituído por questões de início, seguindo-se questões introdutórias, questões de transição, questões-chave, e por questões de encerramentos. Estas questões são fomentadoras do diálogo, claras, curtas, abertas, e incluem indicações claras e intencionais.

No decorrer da realização das entrevistas em *focus group*, será utilizado em paralelo o registo áudio, que funciona também como técnica qualitativa de recolha de dados. Este registo áudio terá de ser transcrito antes de proceder à sua análise. Para tal terá de ser obtido o consentimento dos elementos intervenientes.

O recurso a esta técnica justifica-se pelo facto de se querer apurar a variação de ideias e conceitos que os agentes possuem acerca do tema da mediação.

### **5.3.2.3. Inquéritos por questionário**

Será também elaborado um questionário que será entregue aos munícipes que se desloquem às instalações da Polícia Municipal, e terá implícito um carácter voluntário para o seu preenchimento (Anexo III).

### **5.3.3. Procedimentos**

Na realização de uma investigação científica colocam-se impreterivelmente questões éticas e deontológicas. Assim no decorrer da presente investigação têm que ser tidos em consideração princípios, tais como, o princípio da beneficência, que se traduz no dever individual de fazer o bem, o princípio da autonomia, referente ao respeito pelas decisões de todos os elementos envolvidos, e o princípio da justiça, isto é, o dever de tratar de igual modo todos os intervenientes.

Têm de ser garantidas também, várias normas éticas, como é o caso da confidencialidade, uma vez que todos os indivíduos possuem o direito de controlar toda a informação que lhe diz respeito; a veracidade, ou seja, no decorrer de todo o estudo o investigador tem de proferir a verdade em todas as situações; e a fidelidade, isto é durante todo o processo têm de ser cumpridas todas as promessas enunciadas no início do estudo.

Para ser realizada, a investigação em causa necessita de diversas autorizações. Assim, terão de ser requeridas autorizações ao Presidente da Câmara Municipal do Porto, ao Comandante da Polícia Municipal, e à Universidade Fernando Pessoa.

#### **5.3.3.1. Observação**

No que respeita à forma de operacionalização, a observação será: directa, uma vez que o observador está presente no local onde o fenómeno acontece; não participante, limitando-se o observador a observar não integrando o fenómeno em estudo; individual,

constituída por um observador; e decorrerá em meio natural, isto é, será uma observação naturalista.

O tratamento da informação recolhida através da técnica da observação será realizado com recurso à análise de conteúdo (Bardin, 2004).

### **5.3.3.2. Focus Group**

A técnica de focus group será aplicada em cerca de 5 sessões, com a duração de 45 minutos cada. Numa primeira fase das sessões, o investigador deve agradecer a participação dos elementos, introduzir o objectivo e contexto do focus group, explicar como irá decorrer o focus group, garantir a confidencialidade das respostas, e fornecer outras informações relevantes. Numa segunda fase serão expostas as questões que compõem o guião do focus group.

O tratamento da informação recolhida através do focus group será realizado com recurso à análise de conteúdo (Bardin, 2004).

### **5.3.3.3. Inquéritos por questionário**

Para análise da informação recolhida através dos inquéritos, será utilizado o software aplicativo científico de análise de dados quantitativos SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Durante essa análise deverão ser tomados em consideração vários fenómenos, como a aquiescência, isto é a tendência de concordar ou discordar com tudo; a deseabilidade social, que significa a escolha da resposta socialmente aceite; a indecisão, que se traduz na tendência para a escolha da resposta central; e a resposta extrema, ou seja, a escolha dos extremos das respostas.

### **5.3.3.4. Estudo Piloto**

Numa segunda fase do projecto pretende-se elaborar um estudo piloto, no qual 2 agentes com formação de mediação serão destacados para realizar, em paralelo com as suas actividades regulares, processos de mediação na esquadra.

O estudo piloto decorrerá por um período de 4 meses. Posteriormente, serão analisados os resultados das suas actividades, e, caso esses resultados sejam positivos, atendendo ao número total de situações e de situações solucionadas com sucesso, colocará a possibilidade de criar um gabinete de mediação policial nas instalações da Polícia Municipal do Porto.

## ***Capítulo VI – Apresentação dos Resultados e Discussão***

### **6.1. Apresentação dos Resultados**

Tendo em consideração a investigação quantitativa espera-se que os resultados obtidos através da administração de inquéritos aos munícipes sejam favoráveis no que respeita à implementação da mediação na Polícia Municipal do Porto. Deste modo, e considerando a revisão bibliográfica, espera-se que as respostas reflectam a consciência de que a mediação cria e estimula ao mesmo tempo o empoderamento individual e colectivo, uma vez que promove discussões e reflexões sobre comportamentos, direito e deveres (Sales e Alenquer, s/d).

Os resultados obtidos serão apresentados sobre a forma de gráficos e tabelas.

No que respeita à análise dos dados qualitativos, esta será realizada através de um processo de análise sistemático e ordenado, tendo em vista a análise interactiva e cíclica, no sentido de a qualquer momento da investigação seja possível regressar aos dados, voltar a analisá-los e se necessário recomeçar todo o processo. Serão procuradas tendências, tipologias, padrões, regularidades, permitindo a obtenção de comparações e contrastes (Serrano, 1994).

Para tal, proceder-se-á primeiramente a uma análise de conteúdo, com o desenvolvimento de categorias a partir dos dados. De seguida realiza-se um fraccionamento do texto em segmentos aplicando as categorias dos dados, isto é, uma análise confirmatória (Bardin, 2004).

Posteriormente será realizado um exame de todos os segmentos em cada categoria no sentido de estabelecer padrões. Por fim, estabelecer-se-ão ligações entre os dados.

Espera-se que os dados obtidos relativamente às entrevistas focus group, realizadas ao efectivo da Polícia Municipal dos Porto, sejam clarificadores quanto à eficácia da implementação de gabinetes de mediação nas instalações e que reconheçam a mediação como uma forma eficaz de resolução de conflitos, essencial à sua formação e fundamental para fortalecer as relações de confiança entre a polícia e a comunidade.

Do mesmo modo, no que concerne aos dados obtidos através da observação, espera-se que a observação permita identificar a natureza e a dimensão dos conflitos com que os

agentes da Polícia Municipal do Porto lidam no exercício das funções. Espera-se assim que a observação seja clarificadora da necessidade da implementação da mediação policial para a resolução dos mesmos, evitando deste modo o recurso a outras técnicas de resolução de conflitos, mais dispendiosas em termos de tempo e em termos monetários.

Os resultados obtidos através das técnicas qualitativas poderão ser apresentados sob a forma de tabelas, onde serão referidas todas as categorias previamente definidas.

No processo de obtenção e análise dos resultados obtidos de toda a informação recolhida, deverão ser cruzados as informações relativas aos resultados provenientes da análise qualitativa e da análise quantitativa, no sentido de obter relações e concordâncias entre os mesmos.

## **6.2. Discussão**

Todos os seres humanos, enquanto seres sociais, lidam com conflitos, que surgem em praticamente todas as relações que se estabelecem na vida social (Cunha e Lopes, 2001). Para averiguar o impacto destes mesmos conflitos torna-se fundamental avaliar a contextualização em que este se insere (Cunha e Leitão, 2011).

Existem diversas formas de resolução de conflitos, de entre elas a negociação, a mediação, a arbitragem e a conciliação. No entanto, cada técnica é mais eficaz em determinados tipos de conflito.

È neste sentido que surge a mediação como uma forma eficaz de resolução de conflitos. Segundo Campos (2008) a mediação traduz-se numa forma de resolução de conflitos juridicamente enquadrada em que as partes envolvidas, de forma voluntária, são auxiliadas por forma a obter uma solução vantajosa para todos.

Tomando em consideração que, tanto em Portugal, como no Mundo, a confiança entre a comunidade e a polícia está cada vez mais deteriorada e subvalorizada, a mediação surge como um instrumento essencial à promoção da ordem e que promove a diminuição da violência (Kian, 2011).

Sendo também a mediação uma técnica que promove o diálogo e a cooperação entre os indivíduos, contribui de forma eficaz para o crescimento do empoderamento individual e colectivo, uma vez que são promovidas as reflexões sobre comportamentos, direitos e deveres.

Mais, como referem Cunha e Leitão (2011), a mediação de conflitos é tida como um método de resolução de conflitos célere e económico.

Com efeito, torna-se imperativo a criação de gabinetes de mediação policial para utilização dos cidadãos, e dotar os profissionais das forças de segurança de técnicas de mediação para a sua profissional e pessoal.

Posto isto, e tendo como certo que é utópico afirmar que um dia será possível acabar por completo com os conflitos, é fulcral que sejam encontradas e implementadas técnicas de resolução eficaz e pacífica dos mesmos. É neste sentido que o presente projecto investigação representa um contributo indispensável para uma melhoria da vivência em sociedade.

## **Bibliografia:**

Bardin, L. (2004). *Análise de Conteúdo*. Lisboa. Edições 70.

Buchner, B. Bobb, M. Root, O. Barge, M. (2008). Pilot Community Policing Program In *COPS Evaluation Brief*. Nº2. Pasadena.

Campos, L. (2008). Mediação de conflitos: enquadramentos institucionais e posturas epistemológicas. *Mediation in Action- a mediação em acção*. Coimbra. Minerva Coimbra. pp. 167-195.

Capitel, P. (2001). *Manual de Mediacion*. 2ªed. Barcelona. Atelier.

Código de Ética e Deontologia dos Mediadores de conflitos. [Em Linha]. Disponível em <[www.mediadoresdeconflitos.pt](http://www.mediadoresdeconflitos.pt)>. [Consultado em 22/05/2012].

Constituição da República Portuguesa (2010). Edições Almedina. Coimbra

Cunha, P. (2008). *Conflito e Negociação*. 2ªed. Porto. Edições ASA.

Cunha, P. Leitão, S. (2011). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*. 1ªed. Porto. Edições Universidade Fernando Pessoa.

Cunha, P. Lopes, C. (2001). Em torno do conceito de mediação: algumas ideias base. *Antropológicas*. Nº5.

Ghiglione, R. Matalon, B. (1993). *Teoria e Prática*. Oeiras. Celta Editora.

Gil, D. (2008). *Negociação e Gestão de Conflitos*. Instituto Politécnico de Coimbra. Coimbra.

Kian, M. (2011). *Implementing Conflict Resolution Processes to Enhance Community-Police Relations: Lessons Learned in Convening Mediations and Dialogues*. University of San Diego's Kroc School of Peace Studies. California.

Lei nº19/2004 de 20 de Maio. [Em Linha]. Disponível em <[www.dre.pt](http://www.dre.pt)>. [Consultado em 02/06/2012].

Lei nº78/2001 de 13 de Junho. [Em Linha]. Disponível em <[www.dre.pt](http://www.dre.pt)>. [Consultado em 02/06/2012].

Melo, A. Prudente, N. (2006). Projecto Mediar: Práticas Restaurativas e experiências desenvolvidas pela Polícia Civil de Minas Gerais. *Revista electrónica de FAMINAS-BH*. Minas Gerais.

Minghini, P. Ligerio, G. (s//d). *Meios alternativos de resolução de conflitos: Arbitragem, Consiliação, e Mediação*. Faculdade Integrada António Eufrásio de Toledo. Vila Furquim. Brasil.

Pasadena Police Department. [Em Linha]. Disponível em <[www.ci.pasadena.ca.us/Police/](http://www.ci.pasadena.ca.us/Police/)>. [Consultado em 17/06/2012].

Pina e Cunha, M. Rego, A. Campos e Cunha, R. et alli. (2003). *Manual de comportamento organizacional e Gestão*. Editora RH, Lda.

Sales, L. Alencar, E. (s/d). *Mediação de conflitos sociais, polícia comunitária e segurança Pública*. Faculdade de Direito de Fortaleza. Ceará.

Sales, L. Nunes, A. (2009). *Segurança e mediação de conflitos: transformando os conflitos por meio do diálogo*. XVII Congresso Nacional do CONPEDI. São Paulo.

Secretaria de Segurança Pública. (2008). *Apostila de fundamentos e gestão integrada e comunitária*. Mato Grosso, Secretaria de Segurança Pública.

Serreno, P. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Técnicas y Análisis de dados*. Madrid. Editorial La Muralla.

Walker, S. Archbold, C. Herbst, L. (2002). *Mediation Citizen Complaints Against Police Officers: a guide for police and community leadrs*. University of Nebraska. Omaha.

## **Anexos**



## **Anexo I**

### **Grelha de Observação**





## **Anexo II**

### **Guião de entrevista para o *Focus Group***

**A presente reunião terá uma duração de 45 minutos, onde irão ser debatidas questões relacionadas com conflitos e mediação de conflitos.**

**Deste modo irão ser colocadas diversas questões para as quais se solicita uma resposta individual. As respostas dadas não serão alvo de nenhuma avaliação.**

**Pretende-se que cada um fale sem inibição, podendo interagir, mas sem, no entanto, falar em simultâneo, de modo a permitir a realização do registo áudio da informação.**

*(Questões de início)*

- Nome;
- Idade;
- Formação académica;
- Equipa a que pertence;

*(Questões introdutórias)*

- 1- “O Ser Humano, enquanto ser social, está constantemente envolvido em conflitos.” Qual é a vossa opinião em relação a esta afirmação?
- 2- Enquanto polícias já enfrentaram situações de conflito? Quais?
- 3- Na vossa opinião, quais são os factores que estão na génese desses conflitos?

*(Questões de transição)*

- 4- Confrontados com esses conflitos, como é que os resolvem? Que técnicas utilizam?
- 5- Qual técnica de resolução de conflitos consideram ser a mais adequada para ser utilizada no decorrer das actividades da polícia?

*(Questões chave)*

- 6- Conhecem o termo “mediação”?
- 7- Em que é que consiste a mediação?
- 8- Alguma vez receberam formação em “mediação”?
- 9- Consideram a mediação, uma técnica eficaz de resolução de conflitos?
- 10- Qual a vossa opinião relativamente à implementação da mediação na Polícia Municipal do Porto?

*(Questões de Encerramento)*

- 11- Alguém quer acrescentar alguma informação relativamente ao tema que foi debatido nesta reunião?

**Obrigada pela vossa colaboração!**



## **Anexo III**

### **Inquérito por Questionário**

**O presente questionário surge no âmbito da realização de um estudo intitulado “Mediação de conflitos: Estudo de caso na Polícia Municipal do Porto”.**

**O objectivo deste estudo traduz-se na verificação da eficácia da implementação de gabinetes de mediação na Polícia Municipal do Porto, para a resolução de conflitos.**

**Serão apresentadas diversas questões relacionadas com o tema. Pretende-se que leia atentamente cada uma dessas questões, colocando um “X” nas respostas que considera mais adequadas. Não existem respostas correctas ou incorrectas.**

**As informações prestadas são de carácter confidencial, isto é, as respostas ao presente questionário serão apenas do conhecimento do investigador.**

1. **Sexo:** Feminino\_\_ Masculino\_\_

2. **Idade:** \_\_\_\_\_

3. **Freguesia de residência:** \_\_\_\_\_

4. **Habilitações:** \_\_\_\_\_

5. **É a primeira vez que utiliza os serviços da Polícia Municipal do Porto?**

Sim\_\_ Não\_\_

6. **Sente-se satisfeito com os serviços da Polícia Municipal do Porto?**

Sim\_\_ Não\_\_

7. **Quais considera serem as principais mudanças a ocorrer tendo em vista a melhoria da segurança na Cidade do Porto?**

Melhorar a iluminação pública\_\_

Trabalhar os valores familiares\_\_

Aumentar o número de polícia na rua\_\_

Criar centros de resolução de conflitos na cidade\_\_

Criar programas de prevenção contra a violência\_\_

Outro\_\_

**8. Considera que a população pode contribuir para a diminuição da criminalidade?** (Se respondeu “não”, prossiga para a questão 9).

Sim\_\_ Não\_\_

**8.1. De que forma?**

Realização de palestras\_\_

Criação de espaços culturais, desportivos ou de lazer\_\_

Ajudando-se mutuamente\_\_

Evitar envolver-se em conflitos\_\_

Respeitando os fundamentos básicos da cidadania\_\_

Outros\_\_

**9. Já interveio na resolução de um conflito?** (Se respondeu “não”, prossiga para a questão 10).

Sim\_\_ Não\_\_

**9.1 Que tipo de conflitos?**

Familiar\_\_

Vizinhança\_\_

Civil\_\_

Escolar\_\_

Trabalho\_\_

Outros\_\_

**10. Quais os conflitos que considera poder ser resolvidos por meio do diálogo?**

Familiar\_\_

Vizinhança\_\_

Civil\_\_

Escolar\_\_

Trabalho\_\_

Outros\_\_

**11. Conhece técnicas de resolução de conflitos?** (Se respondeu “não”, prossiga para a questão 10).

Sim\_\_ Não\_\_

**11.1. Quais?**

Mediação\_\_

Negociação\_\_

Religião\_\_

Outros\_\_

**12. Sabe em que é que consiste a mediação?** (Se respondeu “não”, prossiga para a questão 11).

Sim\_\_ Não\_\_

**13. Considera uma mais valia a criação de centros de mediação de conflitos junto das forças policiais?** (Se respondeu “não”, concluiu o preenchimento do questionário).

Sim\_\_ Não\_\_

**13.1. Porquê?**

Evitar o conflito\_\_

Rapidez no processo de resolução\_\_

Diminuição da violência envolvida\_\_

Melhoria da qualidade de vida\_\_

Evita a sobrelotação da justiça\_\_

Outro\_\_

*Fim do Inquérito.*

*Obrigada pela sua colaboração!*