

**CITAR:** AQUINO, N. K. N.; CORREA, R. S. S. **O serviço social na mediação de conflitos: a atuação do assistente social nos casos de conflitos familiares mediados na Seccional Urbana do bairro da Sacramento em Belém-PA.** Revista Políticas Públicas & Cidades, v.2, n.1, p. 154 – 171, Jan./abr. 2015.

## **O SERVIÇO SOCIAL NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS:** a atuação do assistente social nos casos de conflitos familiares mediados na Seccional Urbana do bairro da Sacramento em Belém-PA

**SOCIAL WORK IN MEDIATING CONFLICTS:** the role of the social worker in cases of family disputes mediated in Sectional Sacramento the neighborhood of City in Belém-PA

**El trabajo social en la mediación de conflictos:** el papel del trabajador social en los casos de conflictos familiares mediadas en Seccional Sacramento el barrio de Ciudad de Belém-PA

Nathalia Kamila Nunes Aquino <sup>1</sup>  
Dra. Rosália do Socorro da Silva Corrêa <sup>2</sup>

### **RESUMO**

Este artigo apresenta a prática do Serviço Social na mediação de conflitos familiares e as principais causas desses conflitos, a partir dos casos atendidos numa unidade da Polícia Civil (Seccional do bairro da Sacramento) na cidade de Belém-PA. Regido pela Política de Segurança Pública do Estado, o assistente social atua de forma preventiva, evitando que as situações de conflito cheguem ao universo da criminalidade. O estudo foi desenvolvido por meio das seguintes técnicas: abordagem, observação, entrevistas semiestruturadas, além da pesquisa documental, que contribuiu com dados significativos para o estudo. A pesquisa demonstrou que o trabalho de mediação de conflito do assistente social na referida Seccional está promovendo a resolução de conflitos que poderiam evoluir para práticas criminosas se não houvesse este tipo de intervenção; além de fomentar a convivência social harmônica e equilibrada entre as partes, prevenindo, com isso, a violência e o crime.

**Palavras-Chave:** Serviço Social. Mediação de Conflito. Conflito Familiar.

### **ABSTRACT**

This paper presents the practice of Social Work in mediating family disputes, the major causes of this conflicts, from the cases treated in a Civil Police unit (Sectional neighborhood of Sacramento) in Belém, PA. Governed by the Policy for Public Safety of the State, the social worker acts in a preventive manner, avoiding that conflict situations reach the world of crime. The study was conducted through the following techniques: approach, observation, semi structured interviews, and documentary research that contributed with significant data for the study. The research showed that the social worker's service of conflict mediation in that Sectional is promoting conflict resolution that could evolve into criminal practices, if there was not this type of intervention; in addition to promoting social harmony and harmonious balance between the parties, preventing

<sup>1</sup> Assistente Social. [nathaliakamila@hotmail.com](mailto:nathaliakamila@hotmail.com)

<sup>2</sup> Doutora em Sociologia. Professora e Pesquisadora da Universidade da Amazônia. E-mail: [rosallya9@hotmail.com](mailto:rosallya9@hotmail.com)



violence

and

crime.

**Keywords:** Social Services. Conflict Mediation. Family Conflict.

## RESUMEM

En este artículo se presenta la práctica de trabajo social en la mediación de conflictos familiares y las principales causas de estos conflictos, a partir de los casos atendidos en una unidad de la policía civil (Seccional Sacramento el barrio) en Belém-PA. Regido por la Política de Seguridad Pública del Estado, el trabajador social actúa de forma preventiva, las situaciones de conflicto que impiden alcanzar el mundo del crimen. El estudio se llevó a cabo a través de las siguientes técnicas: enfoque, la observación, entrevistas semi-estructuradas, además de la investigación documental, que aportó datos significativos para el estudio. La investigación ha demostrado que el trabajo de la trabajadora social de la mediación de conflictos en dicha seccional está promoviendo la resolución de conflictos que podrían convertirse en prácticas criminales si no existiera dicha intervención; y fomentar las relaciones armoniosas y equilibradas sociales entre las partes, evitando, de este modo, la violencia y el crimen.

**Palabras Clave:** Servicio Social. La mediación de conflictos. Los conflictos familiares.

*Recebido em 14 de setembro de 2014*

*Reenviado em 07 de janeiro de 2015*

*Aceito em 12 de janeiro de 2015*

## INTRODUÇÃO

A presença de profissionais do serviço social junto ao trabalho dos agentes de segurança pública da Polícia Civil do Estado do Pará (PC-PA), data do final da década de 80, e ocorreu por meio do convênio entre a antiga Fundação do Bem-Estar Social do Pará (FBESP) e Legião Brasileira da Assistência (LBA), atual Fundação de Atendimento Socioeducativo do Pará (FASEPA). Tal convênio tinha em vistas a inserção de um profissional qualificado para cuidar da questão do “menor de rua” envolvido em situação de risco social. Essa intervenção profissional era voltada apenas para cuidar destes menores, devolvendo-os para o convívio familiar.

Nesse período, o assistente social foi lotado na delegacia do menor, onde se concentravam crianças e adolescentes em vulnerabilidade social. Portanto, o Serviço Social foi inserido na PC-PA devido ao agravamento dos problemas sociais e a consequente demanda por um serviço especializado, que pudesse atender às necessidades daqueles que buscavam muito mais apoio do que punição. Muitas situações que chegavam à polícia, não tinham caráter criminológico e, por serem muito complexas, precisavam da atuação de um profissional que pudesse intervir na realidade humano-social a partir da compreensão dos aspectos que rodeiam as relações humanas e que provocam os conflitos.

Antes do trabalho do assistente social nas delegacias, as situações de conflitos eram acompanhadas por uma equipe de profissionais não qualificados para este fim. Isso ocorria por que este tipo de atendimento é incompatível com a natureza da formação destes profissionais, e o reflexo dessa problemática estava sendo constatado na prática policial desses órgãos. Diante das dificuldades enfrentadas no cotidiano, a PC-PA redefiniu suas práticas e serviços, incorporando no seu quadro de servidores o profissional da área social que levasse em

consideração os aspectos econômicos, culturais e sociais dos usuários. Inicialmente isso foi possibilitado pela SEGUP, através dos plantões sociais, com a atuação do Serviço Social na prevenção da criminalidade.

Os plantões sociais surgiram como espaço importante para o equacionamento de problemas aparentemente pequenos e muitas vezes ditos sem importância, que chegam à polícia, mais que, em conjunto, constituem um espelho do grande e grave problema que assola a sociedade de forma geral. Assim, a intervenção do Serviço Social, está voltada no sentido de prevenir que as situações apresentadas venham a se transformar em delito, através de um trabalho de reflexão, troca de experiências, buscando sempre inter-relações individuais cotidianas com os problemas gerais da sociedade; e ainda propiciar condições para que as pessoas envolvidas em conflitos familiares, conjugais, vicinais e outros possam conscientemente chegar a conclusões racionais sobre a situação vivenciada, contribuindo, assim, para uma alternativa viável de soluções dos seus próprios problemas. (ARQUIVO DOS REGISTROS DA SECCIONAL URBANA DA SACRAMENTA, 2012).

A partir dessa iniciativa, a PC-PA buscou profissionais com habilidades e competências na área social, levando em consideração os aspectos econômicos, culturais e sociais. Com um novo campo de atuação do Serviço Social, em 1989, por intermédio de um concurso público, a Secretaria de Executiva de Segurança Pública -SEGUP compôs seu quadro de assistentes sociais, o qual conta atualmente com 38 (trinta e oito) profissionais lotados por todas as seccionais da Região Metropolitana de Belém- RMB.

Atualmente a prática do Serviço Social no âmbito da Segurança Pública do Estado do Pará se orienta pela perspectiva da prevenção de potenciais crimes, visando à cultura de paz, atuando de forma preventiva em situações que possam gerar violência e criminalidade, com vistas a promover um acordo entre as partes, evitando que o conflito avance e alcance estâncias superiores, nas quais a resolução tende a ser mais lenta e com aplicação de medidas mais rigorosas.

O trabalho de mediação desenvolvido pelos técnicos do Setor Social da PC-PA é de relevância e responsabilidade, visto que lida, acima de tudo, com seres humanos, envolvendo os seus sentimentos e valores éticos. Isto exige a atuação de um profissional cuidadoso na realização da tarefa de resolução dos conflitos para que os usuários do serviço possam superar situações adversas e, na sequência, rever comportamento e atitudes no contexto das relações pessoais. A mediação funciona como meio alternativo de solução de conflitos, no qual duas ou mais pessoas, com auxílio de um mediador (terceiro imparcial e capacitado), facilitador do diálogo, discutem pacificamente, buscando alcançar uma solução mutuamente satisfatória para o problema, melhorando o diálogo e a comunicação entre as partes. Como mencionam Sampaio e Braga Neto (2007, p. 19).

É um método de resolução de conflitos em que um terceiro independente e imparcial coordena reuniões conjuntas ou separadas com as partes envolvidas em conflito. E um dos seus objetivos é estimular o diálogo cooperativo entre elas para que alcancem a solução das controvérsias em que estão envolvidas.

O tema tratado neste artigo surgiu da experiência de estágio na 1ª Seccional<sup>3</sup> Urbana do bairro da Sacramento, em Belém do Pará e, especialmente, da constatação de que há uma grande demanda pelo trabalho do assistente social na mediação dos conflitos familiares, em

<sup>3</sup> As Seccionais são instituições públicas da PC-PA.

particular aqueles que envolvem pais e filhos. Nesse sentido, o objetivo do estudo era conhecer como este trabalho se desenvolve numa Seccional Urbana, e as principais causas de conflitos que são mediados. Para isso, buscou-se conhecer e analisar a prática do Serviço Social na mediação de conflitos familiares e identificar, junto ao Serviço Social, as causas (queixas) dos conflitos familiares. Tal iniciativa foi motivada pela escassez de estudos acerca da relação entre a mediação de conflito e a segurança pública do Estado do Pará, especialmente no que se refere à mediação dos conflitos familiares.

Em Fortaleza, no Ceará, estudos relevantes dão conta dessa relação, a exemplo do estudo de caso acerca da interação entre o 35º Distrito Policial e o Núcleo de Justiça Comunitária da Grande Messejana, realizado por Mota (2010). A autora pesquisou a percepção dos policiais sobre as atividades do Núcleo, e concluiu que, para os operadores da segurança pública do 35º Distrito Policial (Curió) a implantação do Núcleo de Justiça Comunitária da Grande Messejana foi positiva, porque desafogou a Delegacia dos atendimentos de conflitos sociais, auxiliando a segurança pública. Além disso, compreendem a mediação comunitária como ação preventiva de conflitos que poderiam tornar-se crimes.

A pesquisa também ressaltou que as políticas públicas de segurança adotadas a partir de 2000, com destaque para o Plano Nacional de Segurança Pública (2000), o Projeto Segurança Pública para o Brasil (2003), e o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania – PRONASCI (2007) favoreceram o paradigma da Segurança Cidadã, que previa uma parceria da comunidade com a segurança municipal, estadual ou federal no combate ao crime e à violência, além de contribuírem para a recuperação da credibilidade da população nos poderes instituídos e o acesso fácil à Justiça.

Outro trabalho que vincula mediação de conflito com a segurança pública foi realizado pela Universidade Federal de Fortaleza – UFF, que implementou um Núcleo de Mediação Policial (NMP) no 30º Distrito Policial de Fortaleza, no período de 2007 a 2010. A equipe de mediadores formada por bolsista e alunos voluntários da Universidade recebeu capacitação contínua em mediação de conflito e se propôs a “[...] desenvolver, junto à população, a compreensão de que práticas de polícia cidadã e métodos alternativos e consensuais de solução de conflitos são possíveis dentro das delegacias, permitindo um ambiente com atendimento humanizado para os diversos e específicos problemas que chegam até ele”. (SALES; SARAIVA, 2013, p.25).

O resultado dessa experiência mostrou o quanto o diálogo e a proteção aos direitos por meio da mediação contribuem para evitar “grandes crimes”. E constatou que sem esse tipo intervenção na resolução de delitos sociais de menor potencial ofensivo, os chamados conflitos “simples” poderão ser agravados, desencadeando novas expressões de violência. As estatísticas oriundas desse trabalho demonstraram a eficácia do NMP para a solução efetiva dos conflitos, bem como para o auxílio do trabalho policial, pois contribuiu para a redução da quantidade de registros de Boletins de Ocorrência (BOs) e de Termos Circunstanciais de Ocorrências (TCOs) no 30º DPC. Além disso, a mediação promoveu o estreitamento dos laços entre as pessoas atendidas pelo núcleo e esta instituição, por meio da confiança e aproximação estabelecidos.

O artigo ora apresentado se originou da pesquisa realizada para o Trabalho de Conclusão do Curso de Serviço Social da Universidade da Amazônia- UNAMA, e contou com a técnica da observação empírica do trabalho de mediação dos conflitos familiares, realizado pela assistente social da mencionada Seccional; além dos relatórios dos casos atendidos, e das entrevistas semiestruturadas com usuários do serviço.

O resultado consta nas três seções e subseções deste artigo, assim distribuídas: a primeira seção apresenta a política de segurança pública do Pará e a participação do serviço

social na Polícia Civil; a segunda seção destaca o trabalho desenvolvido pelo assistente social na PC-PA, especialmente a tarefa de mediar conflitos familiares e, por último as principais causas que levam os usuários a buscar atendimento na Seccional da Sacramento. O conteúdo também conta com introdução, procedimentos metodológicos e considerações finais.

## **PROCEDIMENTO METODOLÓGICO**

O estudo previa a descrição do trabalho do assistente social na mediação dos conflitos familiares na Seccional da Sacramento, uma unidade da PC-PA localizada na periferia de Belém. Para alcançar o resultado desejado foi realizada, inicialmente, uma pesquisa bibliográfica acerca dos principais conceitos que nortearam o estudo; em seguida utilizou-se a técnica da observação empírica da atividade cotidiana da assistente social, oportunidade favorecida pelo estágio diário, realizado nesta Seccional. A observação era feita diariamente orientada por um roteiro semiestruturado, o que permitiu certa flexibilidade para alterá-lo conforme a necessidade de acrescentar ou desprezar informações. Os registros que foram obtidos a partir dessa observação foram analisados de forma qualitativa, seguindo a ordem do procedimento verificado durante o atendimento da assistente social ao usuário.

Outra fonte de informação foram os registros arquivados na Seccional, que correspondem aos relatórios da assistente social acerca da atividade que realiza. O acesso a esses relatórios não foram facilitados, devido à condição de estagiária na instituição policial. A permissão se limitou a verificação das causas mais comuns de conflitos familiares, e permitiu apenas a elaboração de um quadro que foi apresentado na seção final do trabalho.

Por último foram realizadas entrevistas com 03 (três) usuários da Seccional para conhecer as características do conflito e o motivo pelo qual buscam atendimento. A escolha dos usuários era aleatória e as entrevistas também seguiram um pequeno roteiro que não sofreu mudanças. O interesse por esses atendimentos era verificar como o assistente social realiza a mediação em cada um desses casos.

## **A POLITICA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO PARÁ E A PARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA POLÍCIA CIVIL**

Na década de 90 foi instituído, no Estado do Pará, o modelo de segurança pública cidadã com foco na prevenção, e no controle dos conflitos e da criminalidade, uma iniciativa que foi estimulada pela Secretaria Nacional de Segurança Pública/Ministério da Justiça, e se disseminou no Brasil. Neste contexto várias ações do poder público marcaram a segurança pública do Estado, a qual implementou mudanças substanciais com vistas a garantir uma nova cultura, a chamada "cultura de paz", que associa a não violência à concretização de direitos.(PAES DE CARVALHO, 2009). As mudanças incluíam novos padrões de comportamento das polícias paraenses, civil e militar que, a partir daí, deveriam se orientar por procedimentos mais preventivos e menos reativos, além da necessária aproximação com a comunidade.

De acordo com estudo publicado sobre a modernização da política de segurança pública do Estado do Pará (BRASIL, 2013), a primeira iniciativa concreta nessa direção foi através da Lei nº 5.944, de 2 de fevereiro de 1996, a qual estabeleceu uma nova organização do Sistema de Segurança Pública e pretendia, entre outras coisas, a integração das ações e da formação das instituições policiais, além de inserir a participação da sociedade civil organizada na discussão sobre as políticas e ações da segurança do Estado.

A missão institucional do Sistema de Segurança Pública era assegurar a preservação da ordem pública, da incolumidade das pessoas e do patrimônio por intermédio de órgãos distintos, entre os quais o Conselho Estadual de Segurança Pública - CONSEP e a Ouvidora de Segurança, sob a coordenação da Secretaria de Estado e Segurança Pública- SEGUP. O CONSEP é um órgão superior de deliberação colegiada, que decide acerca da política e das ações de segurança pública do Estado, e inovou quando admitiu a participação da sociedade civil.

A Ouvidoria por sua vez mantém vinculo administrativos e financeiros com a SEGUP, a qual garante todos os meios, materiais e humanos para o seu funcionamento. No entanto, tal dependência não subordina as ações do ouvidor ou ouvidora a esta secretaria, uma vez que por determinação contida em seu regimento interno, a escolha do ouvidor ou ouvidora é feita mediante deliberação do CONSEP, dentre membros da sociedade civil, de reputação ilibada, e desde que não tenha nenhuma vinculação com o sistema de segurança pública do Estado.

A Ouvidoria de Segurança tem como competência, dentre outras zelar pela legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos órgãos que compõem o Sistema de Segurança Pública do Estado, recebendo sugestões, denúncias e reclamações sobre atos considerados arbitrários, incluindo os que atentam contra a moralidade pública e os que violam os direitos humanos individuais e coletivos; apurar as procedências de reclamações e denúncias que lhe foram dirigidas; propor a instauração de processos administrativos e Inquéritos Policiais, quando necessário. Funcionou por muito tempo no mesmo prédio da SEGUP, situação sempre questionada pela sociedade, pois provocava constrangimento às vítimas de violação de direitos, familiares e demais interessados. Por esse motivo, em 2007 inaugurou novas instalações em endereço totalmente independente da SEGUP, fortalecendo assim o vinculo com a sociedade civil.

Por sugestão da Ouvidoria, o CONSEP aprovou a Resolução nº 004/2000, a qual determina que em 48 horas sejam comunicados todos os homicídios que tenham a participação de policiais, seja como vitima, suspeito e/ou como autor. E também aprovou a Resolução nº 038/2011, que determina à Corregedoria da Polícia Civil a instauração de Inquérito Policial para apurar os casos que apresentem indícios de Tortura, se houver agentes do sistema de segurança pública envolvidos em sua autoria e/ou participação.

Em 2011, a Lei nº 7.584, de 28 de dezembro de 2011 reestruturou o Sistema de Segurança Pública e também a estrutura organizacional da SEGUP, com isso a composição do CONSEP incluiu a participação dos representantes do Ministério Público Estadual e do Tribunal de Justiça do Estado.

O Sistema de Segurança Pública do Pará também conta com as Corregedorias das Polícias Civil e Militar, para denunciar qualquer tipo de violação praticada pelos agentes da segurança pública. E o Estado foi um dos pioneiros da separação entre a perícia científica e a polícia civil, quando transformou, em 1999, o Centro de Perícias Científicas “Renato Chaves” em autarquia, dotado de autonomia administrativa e financeira, e com assento no CONSEP. (BRASIL, 2013).

Nessa perspectiva, as resoluções instituídas pelo CONSEP se constituem em instrumentos de suma importância para a construção de uma cultura de paz, voltada para o respeito aos direitos humanos.

A partir da instalação do CONSEP e das resoluções publicadas, merece destaque a Resolução nº 07/97, a qual estabelece os pressupostos para o cumprimento da missão institucional do Sistema de Segurança na preservação da ordem jurídica sendo pautados nos seguintes princípios:

- I- assegurar o mais absoluto respeito à cidadania, à dignidade e aos direitos da pessoa humana;
- II- empregar os recursos da inteligência, da persuasão e do diálogo, como regra, e a força, como exceção e apenas como recurso extremo. **Violência jamais**; (grifo nosso) (PARÁ. Resolução nº 007/97. CONSEP).

A ideia de segurança pública cidadã despontou com a Constituição Federal de 1988, particularmente no conteúdo do artigo 144, o qual prevê que a Segurança Pública é responsabilidade da sociedade como um todo.

[...] A Segurança Pública dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação de ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio através dos seguintes órgãos: polícia federal; polícia rodoviária federal; polícia ferroviária federal; polícias civis; polícias militares; e corpos de bombeiros militares. (BRASIL, 2006).

No âmbito dos Estados, a segurança pública está ligada ao Executivo Estadual, sendo que o próprio governo possui o poder de decisão sobre as polícias estaduais, ao mesmo tempo em que é responsável pela promoção e preservação da paz social, como determina a lei nº 022, de 15 de março de 1994 e a lei 5.252/85 - Estatuto da PM-PA (PARÁ, 1998).

O Sistema de Segurança Pública no Brasil pode ser definido como a interligação, sob a coordenação da União Federal, de órgãos públicos e instituições privadas que estão voltados para a busca da paz social. A Segurança Pública é descrita como uma atividade de vigilância, prevenção e repressão de condutas delituosas por meio do combate ao crime e à violência, com a finalidade de propiciar a convivência social harmônica preservando-se a ordem pública e a incolumidade das pessoas e do patrimônio. De acordo com Rothe; Correa e Melo (2009, p. 19),

A Segurança é um bem público, e deve figurar entre os principais componentes que contribuem para a melhoria da qualidade de vida do cidadão. O Estado é também responsável pelo controle de ações de seus agentes, pois legitima, prepara, instrui, planeja e supervisiona suas ações com fins a preservação da ordem pública.

Para Sette Câmara (2002), Segurança Pública é um conjunto de ações ligado às políticas públicas e privadas que envolve poderes governamentais juntamente com a sociedade, chegando até as suas organizações. Isso acontece pelo fortalecimento da cidadania, e também ocorre pela participação direta da sociedade para solucionar seus conflitos.

Na busca pela preservação da paz, Sette Câmara (2002) considera a defesa social como alternativa contemporânea de segurança pública, sendo este um conceito bem mais amplo, pois a construção da paz envolve empenho contínuo para a redução de qualquer conflito, seja da imunidade ou da injustiça. Na opinião do autor,

Segurança Pública não se restringe à atividade policial, como nesse país. Vemos segurança pública como o dever do Estado de proteger a sociedade dos riscos diretos a que o cidadão está exposto, passando pelos quase crimes, englobando a atividade policial na prevenção e repressão a criminalidade, perpassando as atividades do Ministério Público e da Justiça, até alcançar o sistema penal. A estas se somam as políticas públicas que influenciem a redução de riscos no ambiente social, equacionem situações conflitivas, fortaleçam a cidadania e conduzam à paz social. (SETTE CÂMARA, 2002, p. 352).

Com base no conceito de Defesa Social e na busca da manutenção da ordem pública por meio da prevenção e da resolução de conflitos, é que os problemas derivados das questões sociais, políticas, econômicas e culturais, são atendidos no âmbito da segurança pública.

Na perspectiva da defesa social, a segurança pública é especificada para a preservação de ordem pública e da incolumidade das pessoas e de seus bens por meio das instituições policiais. Entretanto, cabe ao Estado também a garantia dos direitos individuais e coletivos, previsto na Constituição Federal de 1988; um fator indispensável para a manutenção da paz social.

A intervenção do Serviço Social surgiu e permanece como forma de prevenção da criminalidade. Nesse sentido, a atuação dos assistentes sociais nas seccionais da RMB constitui uma política pública que está no âmbito da Política de Segurança Pública do Estado. Subordina-se ao delegado geral adjunto, embora esteja vinculada ao quadro administrativo, e as ações desses profissionais são destinadas aos usuários que buscam atendimento para resolução de seus conflitos, no âmbito da segurança pública.

Considerando que a prática do assistente social está vinculada à administração do Estado, no enfrentamento dos problemas sociais, e também ligada à defesa social, é o Estado que possibilita a atuação do assistente social no âmbito da Política de Segurança Pública, especificamente na instituição policial civil. A PC-PA, enquanto órgão de controle social inseriu em seu quadro funcional os profissionais de Serviço Social, para que, com suas técnicas, contribuam também para a ordem social.

### **AVANÇOS E CONQUISTA DO SERVIÇO SOCIAL ENQUANTO PROFISSÃO E A ATUAÇÃO NA POLÍCIA CIVIL**

O Serviço Social vem apresentando, nas últimas décadas, um avanço teórico inegável e um crescimento de novas demandas para os profissionais brasileiros em decorrência de várias mudanças na sociedade e dos paradigmas científicos. (SANT'ANA,1999). Com o passar dos anos, esta área do conhecimento reconstruiu a sua história, com avanços e retrocessos, renovando-se academicamente e profissionalmente. A inserção do Serviço Social na Segurança Pública prova a conquista e reconhecimento de um novo campo profissional. Acerca da profissão do assistente social Fávero; Melão e Jorge (2008, p.16) refletem:

A profissão apresenta uma face acadêmica e social renovada, voltada à defesa dos direitos de cidadania e de valores democráticos, na perspectiva da liberdade, da equidade e da justiça social. Os assistentes sociais têm mostrado um compromisso efetivo com os interesses públicos, atuando na defesa dos direitos sociais dos cidadãos brasileiros e na sua viabilização junto aos segmentos majoritários da população.

A profissão do assistente social é legitimada e reconhecida legalmente por meio de estatutos, leis e código de ética, que a regulamentam e lhe dão legitimidade para ser exercida como uma profissão com autonomia e legalidade, destinada a prestar serviços à sociedade, cujo profissional figura como qualquer trabalhador assalariado, com direitos e deveres reconhecidos.

No âmbito da Segurança Pública, a atuação do assistente social foi se delineando na medida em que se identificou a necessidade de inserir este profissional nas divisões, delegacias e seccionais com o objetivo de contribuir para a prevenção de crimes através de ações educativas de acolhimento e orientações às famílias.

Na Polícia Civil, o trabalho específico do assistente social é a mediação de conflito, entendendo-a como um método de resolução de conflitos. Precisamente, o assistente social

analisa as determinações do fato, verificando se chegará ao concreto pensado. E, a partir de então, o profissional, por meio dos seus instrumentais e seus aportes teóricos, atuará na situação em questão.

Metodologicamente, o Serviço Social na Polícia Civil possui uma estrutura básica que permite várias formas de abordagem, por isso se verifica uma gama considerável de tipos de abordagens teóricas. Portanto, o assistente social tem uma metodologia própria, uma produção específica de conhecimento e de maneiras de agir, que se auto alimentam e se reproduzem por meio de práticas de intervenção.

Todos os atendimentos são voltados às situações de conflitos sociais que envolvem a sociedade como um todo, mais especificamente as comunidades de circunscrição da unidade policial que vivenciam a violência em suas diversas formas e expressões. Desta forma, o Serviço Social contribui para a intervenção profissional orientada por uma perspectiva crítica que pressupõe conhecimento teórico-metodológico, ético-político e técnico profissional.

Em 22 de outubro de 2012, o Estado do Pará ganhou um Núcleo de Pacificação e Prevenção da Violência (NUPREV), criado a partir da portaria nº 345/2012- DGPC da PC-PA. O núcleo tem como função planejar, coordenar, supervisionar, acompanhar e avaliar as atividades do Serviço Social na Polícia Civil, visando promover ações que resultem em melhoria na qualidade dos serviços prestados aos usuários da instituição.

O NUPREV é coordenado por um assistente social do quadro da PC-PA, sendo subordinado diretamente ao delegado-geral adjunto. As ações correspondentes ao Núcleo são executadas nas Seccionais e Delegacias da RMB. Cabe ao NUPREV formular e implementar projetos na área social, que objetivam a melhoria da relação familiar e social, e promover ações que previnam fatores de risco e conflitos potenciais e concretos, visando à redução de condutas propulsoras de ações violentas e delituosas entre os usuários.

O Núcleo desenvolve as seguintes atividades: elaboração do plano geral de atividades do setor de serviço social da Polícia Civil, com demais setores; articulação de parceria com instituições superior para capacitação e formação profissional de servidores; promoção e elaboração de encontros, estudos e capacitações aos profissionais de Serviço Social; pesquisa e levantamento de dados da comunidade e da instituição, objetivando a elaboração de projetos e ações preventivas e socioeducativas. Também participa de atividades que envolvam a Segurança Pública, além de desempenhar outras atividades correlatas aos objetivos do Núcleo e à função da Polícia Civil.

Esta descrição da tarefa do assistente social, enquanto mediador de conflitos na Polícia Civil, não só demonstra a importância da realização deste tipo de trabalho no campo do Serviço Social, indicando a tendência para a diversificação profissional, mas também destaca uma propensão cada vez mais humanizada da Segurança Pública do Estado ao inserir, no seu quadro de funcionários, profissionais qualificados para lidar com questões sociais, objetivando pacificar as relações conflituosas por meio do diálogo e do acordo entre as partes.

## **O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA SECCIONAL DA PC-PA**

O Serviço Social é uma profissão técnico-científica de intercessão da realidade humano social, cujo objetivo da intervenção é o ser humano e as suas relações sociais. Esta intervenção busca resgatar e garantir os direitos da cidadania à população que vivencia situações de conflitos e que vive sob condições de desigualdade social, derivada das dificuldades de acesso aos bens e serviços essenciais, atuando em linha de comportamento criminológico e preventivo.

Nas seccionais, a principal tarefa do assistente social é atuar com o objetivo preventivo frente às situações conflitantes, para que estas não se tornem atos criminosos.

As atividades do assistente social na Polícia Civil foram se delineando na medida em que se identificou a necessidade incessante de informações acerca do conceito de mediação de conflitos que pudesse ampliar o conhecimento e fortalecer a prática do assistente social no cotidiano das seccionais, delegacias e divisões, com o objetivo de contribuir para a prevenção de crimes através de ações educativas de acolhimento e orientações às famílias, estabelecendo, entre os usuários desses serviços, a possibilidade de diálogo.

Nas Seccionais da Polícia Civil, o assistente social atende às demandas sociais diversas, que se configuram como conflitos sociais, como conflitos familiares, vicinais, conjugais, situações de violação de direitos (fins de direito), calúnia, difamação e, principalmente, os que ocorrem no meio familiar. O profissional atua de forma espontânea quando os usuários da comunidade procuram diretamente o setor sem que tenham registrado a ocorrência policial ou quando a situação não gerou um Boletim de Ocorrência Policial (BOP), o qual é despachado via Sistema Integrado de Segurança Pública (SISP) pelo diretor da seccional.

Em ambos os casos o profissional, usando o conhecimento e a habilidade de que dispõe, oferece uma escuta ativa, direcionando suas demandas para solução por meio da mediação de conflitos em atendimento social, ou encaminhando para atendimento no âmbito policial.

Durante as observações do trabalho do assistente social na Seccional da Sacramenta percebemos que as situações que os usuários deste serviço relatam são as mais diversas e, em geral, envolvem maus tratos, abuso sexual, exploração de crianças e adolescentes, violência contra idosos e portadores de necessidades especiais com violação de direitos. Diante da denúncia, são feitos os esclarecimentos legais correspondentes à situação atendida, com base em leis, a exemplo do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990; Estatuto do Idoso, Lei n.º 10.741, de 1.º de outubro de 2003; Lei Nº 11.340, de 07 de agosto de 2006 (Maria da Penha), e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Lei 8.742, de 07.12.1993. E se a situação apresentada pelo usuário extrapolar os limites do atendimento social, o caso é encaminhado ao diretor ou delegado de expediente, para que seja feito o procedimento policial denominado Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO).

No decorrer do atendimento com o assistente social, cada usuário expõe a sua versão dos fatos geradores dos conflitos e as suas insatisfações, queixas e reclamações em relação à outra parte. A intervenção profissional possibilita reflexão acerca da temática trazida, além de esclarecimentos e orientações quanto às legislações vigentes e dimensão dos conflitos no âmbito individual, profissional, familiar, social e qualidade de vida, considerando o estresse emocional e o risco de agressão pessoal e familiar.

Com o fim de estabelecer uma cultura de paz e resgatar a comunicação e o relacionamento entre as partes em conflito, o assistente social tem como metodologia de trabalho as ações educativas de acolhimento e de orientação às famílias, promovendo, entre os usuários desses serviços, a possibilidade do diálogo.

A partir das demandas identificadas, são realizados também encaminhamentos às redes de serviços, como as Unidades de Saúde, os Programas Assistenciais, a Prevenção às Drogas, os Conselhos Tutelares, as Promotorias, entre outros, com o objetivo de garantir o acesso do usuário ao serviço que ele necessita. No final de cada mês é elaborado um relatório social com dados quantitativos dos atendimentos e entregue ao cartório da seccional para juntar aos demais dados.

A demanda deste setor é grande. Geralmente, o atendimento diário fica em torno de 10 (dez) a 15 (quinze) usuários, conforme os registros da Seccional, que trazem várias e diferentes situações e buscam, através do profissional, a solução para seus conflitos. A intervenção do assistente social na polícia tem contribuído significativamente para prevenção de crimes, principalmente os que ocorrem no âmbito familiar. Por isso, a demanda para este profissional tem crescido consideravelmente, devido a grande quantidade de problemas sociais que são resolvidos.

### **INSTRUMENTAIS TÉCNICOS - OPERATIVOS E INSTRUMENTOS NORMATIVOS UTILIZADOS NO COTIDIANO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL**

Os instrumentais técnicos utilizados no cotidiano profissional do assistente social agem como potencializadores de forças e também visando uma determinada direção. São utilizados de forma intencional, a fim de alcançar os objetivos, pois, a partir desses instrumentais técnicos, é possível ler e interpretar a realidade de forma crítica, contribuindo para que os sujeitos envolvidos possam transformar sua realidade.

Estes instrumentais formam um conjunto de conhecimentos ligados diretamente à dimensão operativa da profissão, ou seja, são conhecimentos de natureza teórico-prático, usados na atuação profissional. Objetivam efetivar a ação profissional na intervenção da realidade e, ao mesmo tempo, ter clareza quanto à dimensão da situação. Diante disso, os instrumentais técnicos utilizados pelos assistentes sociais na Polícia Civil são: a *entrevista*, a *observação*, a *abordagem* e a *informação*.

Para Sarmiento (2005, p.35), a *entrevista* se caracteriza como "(...) um ato de conhecer, numa perspectiva crítico-dialética (...)". No atendimento realizado junto aos conflitos familiares na Seccional, a entrevista é muito utilizada por ser um instrumento que reúne duas ou mais pessoas, com a finalidade de compreender, constatar ou identificar uma determinada situação. É por meio da entrevista que se estuda o usuário, seus problemas e a sua personalidade. O objetivo da entrevista é conhecer a situação de conflito no qual o usuário está envolvido, para dar sequência ao procedimento interventivo.

A *observação* é outro instrumento importante, pois, como explica Sarmiento (2005, p.23),

Trata-se de uma atitude de constatação. Prioriza-se a observação direta do usuário, sua pessoa; sua maneira de falar; suas atitudes; gestos; olhar; sua maneira de ser; seu comportamento; e o seu modo de vestir. É a partir desse instrumento que se observa a maneira de se expressar, tensão nervosa, tiques. A *observação* é uma técnica utilizada durante o atendimento e pode ser traduzida em ouvir com atenção e não fazer pré-julgamento e/ou discriminação. Envolve atitudes de perceber, tomar conhecimento de uma situação ou acontecimento que possa ajudar a explicar ou a compreender a realidade dos usuários com o qual o assistente social está intervindo.

A *abordagem* é de grande importância, "pois é a partir daí que se cria um espaço para o conhecimento (e intervenção) desencadeando um processo de ação e reflexão (crítica) com a realidade dos sujeitos envolvidos" (SARMENTO, 2005, p.32). Portanto, a abordagem é um instrumento necessário e de grande validade para o exercício da profissional. Nos atendimentos de conflitos familiares, a abordagem acontece na busca de aproximação para intermediar um conjunto de ações que são desencadeadas no decorrer do atendimento. Pois a abordagem se apresenta como o primeiro contato do profissional com as famílias em situação de conflitos, o qual deve ocorrer de forma sutil. Por isso, o assistente social deve ter a habilidade de perceber em qual momento e como deve estabelecer este primeiro contato.

Em relação ao instrumento *informação*, Sarmiento (1994, p.272) esclarece que,

[...] informar não é, e não pode ser simplesmente o ato de relatar ou recopiar fatos e dados, mais do que isto é relacionar e interpretar diversos fatos, sugestivamente, é reflexionar. Que no âmbito do uso da linguagem realiza-se através de alguns mecanismos como nivelção (valor nos detalhes); acentuação (colocar em relevância dados mais importantes) assimilação (reordenamento de dados já apresentados); sentido (explicar sem deformar); e, terminologia (técnica, institucional, popular).

Este instrumento é muito importante para o assistente social, que deve ter o domínio da informação com a qual trabalha, não se limitando em conhecer apenas a fonte, o conteúdo e os objetivos da informação, mas deve refletir, interpretar e relacionar estes aspectos aos fatos e, no caso da mediação, saber utilizar de forma correta, com o intuito de resolver os conflitos. De posse da informação, o profissional terá clareza sobre o caminho que deve seguir e como direcionar os sujeitos conflitantes para a melhor a solução.

O encaminhamento é o procedimento de articulação que viabiliza ao usuário a oferta de serviços oferecidos, devendo ser sempre formal, seja para rede sócio assistencial, seja para outras políticas. Quando necessário, o assistente social faz o contato com o serviço, visando contribuir para a efetivação do encaminhamento. O encaminhamento ocorre quando é percebido que a situação de conflito não pode ser resolvida na Seccional. Neste caso, o assistente social encaminha a situação para os Centros de Referencias de Assistências Sociais – CRAS, Conselhos Tutelares, Defensorias Públicas, Juizados Civil, entre outros.

Um instrumento utilizado pelo setor social da seccional e que merece destaque é a “relação interpessoal do assistente social e usuário” (SARMENTO, 2005, p. 19). Vale ressaltar que, quando o usuário chega ao setor social, ele não se sente inibido frente ao assistente social, pois geralmente chega determinado a solucionar o entrave que, na maioria das vezes, é a última alternativa para resolução do conflito.

A partir da utilização destes instrumentais técnicos, os profissionais do Serviço Social da Polícia Civil, conseguem intervir nas situações de conflito social, com uma visão mais crítica da realidade e de forma competente, comprometido com a qualidade de vida dessas famílias.

A utilização do instrumental normativo imprime especificidade ao fazer profissional e às recorrências que os assistentes sociais têm necessidade de realizar no cotidiano da PC-PA, sendo que os mais importantes são os seguintes: Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA); Estatuto do Idoso; Lei Orgânica da Assistência (LOAS); Lei Maria da Penha; Código de Ética Profissional; Constituição Federal; Código Civil; e Código Penal.

O uso dos instrumentais normativos referenciados acima respalda e norteia os atendimentos de forma geral, bem como a fundamentação das ações desenvolvidas na PC-PA, o que evidencia a relação teórico-metodológica e técnico-operativa.

## **O CONFLITO FAMILIAR E A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA PC-PA**

A percepção da grande incidência de conflitos que envolviam familiares, na Seccional da Sacramenta, foi decisiva para o desenvolvimento desse estudo. Esse fato já motivou outra pesquisa que foi realizada na 10ª Seccional Urbana de Polícia Civil da Pedreira, em Belém do Pará, entre 2010 e 2011, a qual constatou a importância do Serviço Social para o processo de empoderamento das famílias atendidas, assim como, para o fortalecimento dos vínculos familiares dessas famílias. (MIRANDA *et al*, 2011).

Conforme Acosta (2008, p.21),

Falar em família no século XXI, no Brasil, como alhures, implica a referência a mudanças e a padrões difusos de relacionamentos com seus laços esgarçados, torna-se cada vez mais difícil definir os contornos que a delimitam. Vivemos em uma época, como nenhuma outra, em que a mais naturalizada de todas as esferas sociais, a família, além de sofrer importantes abalos internos, tem sido alvo de marcantes interferências externas.

O conceito tradicional de família restrito ao conjunto pai, mãe e filhos não resistiu às mudanças ocorridas no seio familiar e na sociedade como um todo. A família deixou de ser aquela construída unicamente por casamentos formais. Hoje, diversifica-se e abrange as unidades familiares formadas seja pelo casamento civil ou religioso, seja pela união estável, seja por grupos formados por qualquer um dos pais ou ascendentes e seus filhos, netos ou sobrinhos, seja por mãe solteira, seja pela união de homossexuais. Vários novos enlaces familiares vão sendo estabelecidos, exigindo o reconhecimento e o respeito sociais.

Essas transformações geraram novos e complexos conflitos entre os casais, pais e filhos, madrastas, padrastos, enteados, por motivos diversos: bens materiais do casal; guarda pelos filhos, em caso de separação; filhos que não aceitam um novo membro na família, por parte do pai ou da mãe; homens se sentindo inferiores às mulheres quando estas recebem remunerações mais elevadas, pois trazem consigo a herança patriarcal; maridos que não permitem que suas esposas trabalhem ou estudem; etc. Todos esses fatores geram discórdia e alterações no convívio familiar.

São conflitos que exigem muito cuidados, pois envolvem sentimentos, laços sanguíneos e afetivos e, apesar das adversidades, as pessoas mantêm a convivência, devido os laços sentimentais, as responsabilidades morais advindas da existência de filhos, e de outras responsabilidades conjuntas. E quando se pensa no significado de conflito a primeira ideia é de uma situação que gera mal estar entre as partes envolvidas. O conflito é sempre definido como algo de muito negativo e que devemos isolar ou resolver para não alcançar proporções que cheguem à violência.

Para Vinyamata (2005), que utiliza a conflitolgia como categoria de análise, as causas e origens dos conflitos são as mais diversas. Os conflitos se originam dos processos de mudanças, das injustiças sociais, da ausência de comunicação e outros. De acordo com o autor, para entendermos o conflito, é necessário atuar nele de uma forma eficaz. Também é muito importante conhecermos primeiramente os indicadores do surgimento do conflito: a causa, a evolução e o desenvolvimento, os quais decorreram de uma série de necessidades, que se transformaram em agressividade ou até mesmo em violência, constituindo a relação conflituosa, envolvendo o trinômio: N (necessidade) necessidade de se relacionar; M (medo) de não satisfazer as necessidades básicas; e A (ação) ações e atitudes diante de conflitos.

Diante disso, o conflito pode ser abordado e compreendido de diversas maneiras, a partir de diversas interpretações e formas de adequações entre os indivíduos, grupos, organizações e coletividades.

Para Guzmán (2003), há três fases que devem ser observadas para que haja a transformação do conflito. São elas: a recuperação da comunicação entre as partes envolvidas no conflito possibilitado pela mediação; a percepção das causas do conflito pelas partes envolvidas; e, por fim, a descrição da natureza dialética do conflito, no sentido da descrição de sua dinâmica e prescrição das alternativas.

Vinyamata (2005) afirma que os conflitos ocorrem por motivos totalmente singulares e extraordinários, sejam de competição entre um e outro; por mal-entendidos; por não saber dizer uns aos outros aquilo que pensam ou querem, neste caso, pela falta do diálogo.

Os conflitos familiares também apresentam as mais diversas causas. São conflitos que estão presentes no cotidiano das famílias, que geram consequências muitas vezes insustentáveis para a convivência familiar. Sendo a relação familiar muito complexa, a falta de comunicação somada à dificuldade de resolver problemas em conjunto agravam os conflitos, e estes refletem em todos os membros da família, que não sabem como resolvê-los.

Diante deste contexto, o profissional de Serviço Social da Polícia Civil desempenha um papel fundamental no atendimento às famílias em situação de conflito, ao orientar e esclarecê-las, incentivando a reflexão e o diálogo, bem como favorecendo a discussão quanto às suas responsabilidades, seus direitos, seus deveres e as suas obrigações, contribuindo, com isso, para o prevailecimento da cidadania das famílias e o fortalecimento dos vínculos familiares.

Nesse sentido, o trabalho realizado pelos profissionais do serviço social das seccionais urbanas se dispõe a resolver os problemas sociais, principalmente os ocorridos no âmbito familiar.

A questão social, hoje, coloca-se basicamente a partir da produção e distribuição de riquezas [...]. Ela é fruto das desigualdades e injustiças que se estruturam na realidade do contingente ocasionadas pelas profundas assimetrias nas relações sociais em todos os níveis e dimensões, expressas, principalmente pela concentração de poder e riqueza em certos setores e classes, que forma e continuam sendo a maioria populacional (CASTEL; WANDERLEY; WANDERLEY, 2000, p. 9).

A intervenção do Serviço Social da Polícia Civil objetiva principalmente prevenir situações que possam gerar a violência e até mesmo a criminalidade, assim como promover cidadania no trato dos problemas sociais através de esclarecimentos, orientações e os encaminhamentos às redes sociais, assistenciais e jurídicas.

O assistente social está ciente de que não é fácil para uma pessoa superar, sem orientação e esclarecimento, situações de conflitos, principalmente aqueles ocorridos no âmbito familiar, onde as pessoas convivem, no dia-a-dia, sob o mesmo teto, pois o conflito não é algo que possa ser resolvido de forma abstrata, e exige muita atenção e capacidade de ação profissional.

## **A MEDIAÇÃO COMO SOLUÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES NA SECCIONAL DA SACRAMENTA EM BELÉM-PA: A EXPERIÊNCIA DO ASSISTENTE SOCIAL**

Analisando os atendimentos feitos na seccional da Sacramentada, observa-se que o assistente social utiliza da recuperação da comunicação entre as partes envolvidas, o que se dá quando o mediador abre espaço para cada uma das partes falar, em seu devido tempo, sobre o motivo que as levou a procurarem este atendimento. Neste ponto, é identificada a inquietação de cada parte, assim como também cada uma das partes se justifica ou se defende, havendo, então uma comunicação entre elas. Seguindo a dinâmica da realidade, logo após este momento, as partes, auxiliadas pelo mediador, percebem a origem do conflito e, a partir de então, buscam a transformação.

Guzmán (2003) afirma que, a partir do momento em que há a comunicação entre as partes e a exposição das causas do conflito, a transformação desses empatie acontece se houver a compreensão e o comprometimento das partes na execução das alternativas assumidas a partir da mediação. “Em lugar de imputar sentenças, a mediação procura dar vozes

às partes em conflito, estimulando-as a encontrar as próprias soluções”. (OLIVEIRA, 2008, p. 21).

Segundo Vinyamata (2005, p.23), a mediação de conflitos contribui para popularizar outra maneira de focar as soluções para os conflitos sociais, em que “[...] o diálogo substitui o bate boca, o acordo, a extorsão e a imposição com regras”. Esta técnica utilizada na intervenção do assistente social substitui os processos judiciais punitivos por outros métodos, baseados nem tanto na jurisprudência, mas na capacidade do diálogo.

No Setor Social da Seccional da Sacramento, os conflitos familiares mais atendidos entre fevereiro e novembro 2012 apresentaram as causas elencadas no Quadro 1, abaixo:

**Quadro 1 - Causas dos conflitos familiares atendidos pelo Setor Social da Seccional Urbana da Sacramento. Fevereiro-Novembro 2012.**

<b>CAUSAS DOS CONFLITOS FAMILIARES</b>
Adultérios
Pensão Alimentícia
Guarda de Filhos
Heranças
Agressões Verbais e Físicas
Alcoolismo
Drogas

**Fonte:** Registro de atendimentos do Setor Social da Seccional Urbana da Sacramento (2012).

São causas que estão muito próximas à realidade emocional das pessoas, por envolver laços consanguíneos e, por isso, tornam-se mais difíceis de serem solucionadas pelas partes sem a atuação de um mediador, que possa conduzi-los a uma reflexão e posterior alternativa de solução do conflito.

O Quadro 2 apresenta, de forma mais detalhada, 03 (três) atendimentos de conflitos familiares no Setor Social da Sacramento, no período já mencionado. Os usuários foram identificados pelos números 1, 2 e 3.

**Quadro 2 - Atendimentos de conflitos familiares no Serviço Social da Seccional da Sacramento**

Usuário Nº1 22 anos.	Procurou o atendimento social alegando que, desde os 15 anos, era vítima de homofobia, praticado pela tia, que morava do lado de sua residência, por causa de sua opção sexual.
Usuário Nº 2. 28 anos.	Registrou um Boletim de Ocorrência Policial (BOP), dizendo que sua irmã tinha agredido verbalmente e o ameaçado com um pedaço de pau, pelo fato de ter cortado com uma faca uma piscina que estava no quintal da residência de sua mãe e era de propriedade dele.
Usuário Nº3. 56 anos.	Compareceu ao atendimento social para denunciar seu filho por ter adentrado a sua residência, sem seu consentimento, danificando a casa, com objetivo de levar objetos pertencentes a sua mãe. Ele também a agrediu verbalmente.

**Fonte:** Entrevista com as famílias na Seccional Urbana da Sacramento (2012).

Diante de cada caso, o assistente social procura focar o problema e as insatisfações presentes; apresentar possíveis alternativas de intervenção, estabelecer metas precisas e os meios para alcançar essas metas, bem como os resultados efetivos, melhorando a qualidade de vida e a satisfação das famílias envolvidas.

Desta maneira, a mediação proporciona transformações, principalmente no âmbito familiar, onde os membros da família buscam desenvolver a responsabilidade dos envolvidos, sensibilizando-os para a importância de sua participação nas decisões de reorganização da família.

Na mediação, o assistente social tenta conscientizar as partes, esclarecendo que, sem compromisso na execução do acordo feito, não haverá a transformação do conflito. Para ratificar esse compromisso, ao final do atendimento, é assinado um acordo social ou procedimento social entre as famílias que vivenciam conflitos, formalizando o acordo na presença do assistente social. Este acordo pontua situações que não devem ocorrer mais no âmbito familiar, como as seguintes: ameaças, calúnias/difamações e agressões físicas, visto que este é um acordo amigável entre as partes envolvidas, com caráter preventivo ao crime.

Os usuários que buscam atendimentos são pessoas carentes de informações, ou pouco esclarecidas do ponto de vista da educação formal e, por necessidade material, privilegiaram o trabalho ao invés dos estudos. A Polícia para eles é um órgão de acesso mais rápido que outros órgãos para solucionar os problemas. Por esse motivo, ocorre grande demanda para o setor.

A atuação do assistente social na Polícia Civil é de fundamental importância, pois este profissional realiza um trabalho de prevenção, evitando que conflitos se tornem crimes. Este trabalho está promovendo uma queda dos números de Boletins de Ocorrência Policial (BOPs) e, provavelmente, também ocorrerá uma redução dos processos judiciais. Nesse sentido, a atuação do assistente social está contribuindo de forma eficaz na mediação dos conflitos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base na observação do trabalho de mediação dos conflitos familiares do assistente social, na Seccional da Sacramento, e da demanda por esse tipo de atendimento, o resultado obtido neste estudo favoreceu o conhecimento acerca da intervenção do serviço social na PC-PA, bem como das causas que estimulam os usuários a procurar esse serviço na Seccional.

A utilização de instrumentais técnicos que facilitam a obtenção de conhecimentos ligados diretamente à dimensão operativa do assistente social aliada à mediação como mecanismo de resolução consensual de conflitos está contribuindo de forma visível para um quadro preventivo de potenciais crimes.

É unânime entre os autores pesquisados, que a mediação de conflitos se tornou um mecanismo de prevenção da criminalidade e da violência contribuindo, dessa forma, para a proposta de segurança pública cidadã pautada na preservação dos direitos humanos e na aproximação das polícias com a comunidade.

E o Pará, que desde 1996 busca efetivar uma política de segurança pública orientada pelos princípios da cidadania, não pode prescindir do trabalho do assistente social como mediador nas unidades da polícia civil, pois os dados da pesquisa na Seccional da Sacramento, no que diz respeito a essa intervenção indicam um resultado exitoso na contenção dos conflitos, especialmente no âmbito familiar.

É inegável que o assistente social enfrenta um grande desafio para atuar na Segurança Pública do Estado, visto que, na opinião de algumas pessoas, a Seccional é um espaço onde se impõe respeito de forma arbitrária, enquanto para outras, é um espaço que provoca medo, por ser um local onde as decisões tomadas comprometem a liberdade individual.

Diante disso, cabe ao profissional que atua na Segurança Pública mostrar que uma Seccional da Polícia Civil também é um espaço onde se pretende recuperar a cidadania perdida e transformar relações conflituosas em formas de convivência respeitosa e harmoniosa.

Também é responsabilidade desses profissionais esclarecer a população acerca da proposta da Segurança Pública de conquista da paz social, por meio da prevenção da violência e do crime, da preservação da ordem pública e da incolumidade do patrimônio.

Nesse sentido, o trabalho do assistente social se destaca na condução da mediação de conflitos, com vistas a prevenir situações que podem gerar violência e criminalidade, garantindo que os direitos humanos sejam observados e a cidadania seja mantida, por meio da resolução pacífica de conflitos.

Por fim, ressaltamos que a contribuição desse estudo está além do mero conhecimento acerca do trabalho de mediação de conflitos do assistente social na Seccional da Sacramento, na medida em que traz a tona o avanço de uma atuação profissional que, superando todos os desafios, provocou mudanças substanciais numa instituição marcada pela falta de credibilidade e rejeição da população. Atualmente o trabalho do assistente social na polícia civil é respeitado e reconhecido como crucial para o modelo de segurança humanizada e cidadã e, portanto indispensável.

## REFERÊNCIAS

- ACOSTA, Ana. VITALE, Maria. **Famílias Redes, laços e políticas**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- BELÉM. **Seccional Urbana do bairro da Sacramento. Arquivo dos registros da Seccional Urbana da Sacramento**. Belém-PA, 2012.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 27. ed. São Paulo, SP. Editora Atlas, 2006.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Os princípios que orientam as instituições policiais e a relação com os direitos humanos: uma análise comparativa das normas de conduta e da formação policial em direitos humanos da PM-PA e da PC-PA**. Brasília: SENASP/PNUD, 2013. Coleção Pensando a Segurança Pública. Direitos Humanos. V. 2.
- CASTEL, Robert; WANDERLEY, Luiz Eduardo; WANDERLEY, Mariangela Belfiore. **Desigualdade e questão social**. 2. ed. São Paulo: Educ, 2000.
- FAVERO, Eunice; MELÃO, Magda; JORGE, Maria Rachell. **O serviço social e a psicologia no judiciário -construindo saberes, conquistando direitos**.3. ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- FERRARI, M. Introdução. In. KALOUSTIAN, S. M. (Org.). **Família brasileira: a base de tudo**. Brasília, DF. Cortez-UNICEF, 1994.
- GUZMÁN, Vicent Martínez. O reconhecimento como transformação de conflitos. In: MILANI, FeizeMasrour; JESUS, Rita de Cássia. **Cultura de paz: estratégias, mapas e bússolas**. Salvador: INPAZ, 2003.
- OLIVEIRA, Maria Coleta. et al. **Mediação familiar transdisciplinar: uma metodologia de trabalho em situações de gênero**. São Paulo: Summus, 2008.
- MIRANDA, Lilianne Silva et al. **A violência familiar e mediação de conflitos: um estudo sobre a intervenção do serviço social em uma seccional urbana de polícia civil na Região Metropolitana de Belém (2010/2011)**. III Seminário Internacional Violência e Conflitos Sociais: Illegalismos e Lugares Morais. Fortaleza-CE, dez 2011.
- PAES DE CARVALHO, Ana Karine P. C. Miranda. **Mediação de Conflitos: uma alternativa para a paz**. 5. ed. Fortaleza, 2009. (Material do curso de capacitação em Direitos Humanos e Mediação de Conflitos, realizado pelo Ministério Público do Estado do Ceará e pelo Ministério da Justiça).
- PARÁ. **Sistema de Segurança Pública do Estado do Pará**. Coletânea de Legislação. *Lei nº 5.251/85. Estatuto dos Policiais Militares*. Belém-PA: Editora Graphitte, 1998.

- ROTHE, Rosa Marga. **Segurança Pública: Novos Instrumentos e herança cultural/** Rosa Marga Rothe (Coord.); CORRÊA, Rosália do Socorro da Silva; MELO, Jane Simone Moraes de. Belém: UNAMA, 2009.
- SALES, L. M. M. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003
- SALES, Lília Maia de Moraes; SARAIVA, Vita Caroline Mota. **A Mediação de Conflitos e a Segurança Pública: o relato de uma experiência**. *Revista NEJ - Eletrônica*, vol. 18 - n. 1 - p. 23-35 / jan-abr 2013.
- SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Editora brasiliense. 2007. (Coleção Primeiros Passos).
- SANT'ANA, Raquel Santos. **A trajetória histórica do Serviço Social e a construção do seu projeto ético-político**. *Serviço Social & Realidade*, Franca, 8(1), 1999, p. 73-88.
- SARMENTO, Helder Boska de Moraes. **Instrumentos e técnicas em serviço social: elementos para uma rediscussão**. 1994. Dissertação de Mestrado. São Paulo. PUC, 1994.
- \_\_\_\_\_. **Repensando os instrumentais em serviço social**. In: Textos de Teoria e Prática do Serviço Social: estágio profissional em serviço social na UFPA. Sílvia da Costa Stockinger (organizadora). Belém: 6 ed. Amazônia, 2005. v-1.
- SETTE CAMARA, Paulo. **Reflexões sobre segurança pública**. Belém: Universidade da Amazônia/Imprensa Oficial do Estado do Pará, 2002.
- VINYAMATA, Eduard. **Aprender a partir do conflito: conflitologia e educação**. Porto Alegre: Artmed, 2005.