Boletim Informativo

PREFEITURA DE SÃO PAULO
SEGURANÇA URBANA

GCM: Cultivando a cultura de paz na sociedade através das Casas de Mediação de Conflitos

Há um pouco mais de 1 ano o cidadão paulistano dos 96 distritos de São Paulo, localizados nas regiões das 31 Subprefeituras, pode contar com as Casas de Mediação de Conflitos, mais um serviço da Prefeitura da Cidade de São Paulo, que visa estimular as pessoas em situação de conflito na busca de resolução pacífica para os desentendimentos.

Nas Casas de Mediação de Conflitos os cidadãos são assistidos por um mediador imparcial, especialmente treinado para garantir um ambiente seguro e justo, onde as pessoas possam participar ativamente do processo de resolução de seus próprios problemas por meio do diálogo, estimulando o restabelecimento das relações de convivência entre as partes em conflito.

Casos que envolvem desentendimentos entre vizinhos, perturbação de sossego e até mesmo conflitos familiares fazem parte da rotina dos mediadores. O projeto, que conta com 213 mediaores e foi criado em dezembro de 2011, já realizou o atendimento de 385 casos. Em 94% deles as partes chegaram a um acordo. Segundo o Secretário Municipal de Segurança Urbana, Roberto Porto, o número de mediadores será dobrado ainda este ano, no intuito de ampliar esse tipo de serviço à população paulistana. *"Essa iniciativa busca aproximação maior com a sociedade, tendo em vista que o foco da GCM é prevenção comunitária"*, concluiu.

Para utilizar o serviço, os paulistanos podem procurar uma das 31 Casas de Mediação existentes na cidade. Após apresentar seu problema, o GCM se encarrega de entrar em contato com o acusado de provocar o conflito e chamá-lo para uma conversa. Caso ele não demonstre disposição para o diálogo o trabalho termina ali. Se houver alguma abertura para um entendimento, será marcado um encontro entre os lados em litígio. Ao final do processo, chegando a um acordo que beneficie as duas partes, isso é formalizado num documento assinado por ambas às partes.

Na maioria das histórias há um final feliz, com o aperto de mãos e até mesmo choro de emoção. Foi o que aconteceu na região do Campo Limpo, onde mãe, Elaine Rocha Medrado (30 anos), filha, Larissa Medrado (14 anos) e avó, Maria Lucia Medrado (56 anos), após mediação na Inspetoria local, selaram a paz às lágrimas, na presença da mediadora Sonia Costa. Filha e mãe conviviam numa relação de conflito, não havia mais diálogo e todo esse problema estava refletindo no rendimento escolar da adolescente. Além disso, a relação entre Elaine e a mãe Maria Lucia estava distante e precisava ser resgatada. *"Por conta disso, procurei a Casa de Mediação de Campo Limpo, relatei os problemas à GCM Mediadora Sonia e após a mediação nós três voltamos a nos entender, e a minha filha Larissa inclusive está se dedicando mais na escola. Esse serviço é muito importante. Tudo foi resolvido graças à conversa que tivemos aqui. Após a mediação recebemos até encaminhamento social e psicológico"*, declarou Elaine Medrado.

Outro caso de desentendimento familiar resolvido através da mediação foi entre os irmãos Victor Romano, 37 anos e Kátia Romano, 46 anos, os quais dividem o mesmo terreno onde suas casas estão instaladas. *"Cheguei a Casa de Mediação de Campo Limpo chorando, pois já não agüentava as agressões verbais entre eu e minha irmã. Estava desesperado e vim buscar ajuda. Estava deprimido, triste e desempregado. Fui prontamente recebido pela GCM Mediadora Angela Pereira. Após a mediação retomei o diálogo com minha irmã, voltei a trabalhar e consegui encaminhamento psicológico. Esse serviço da GCM veio a calhar já que não precisamos buscar outras esferas para resolver nossos problemas, as quais demorariam muito mais tempo"*, afirmou Victor.

Na Casa de Mediação da Inspetoria da Vila Mariana outros casos também tiveram sucesso. A aposentada Mara Eliza Jorge Raad, 60 anos, procurou o serviço em abril do ano passado, depois de ser acordada às 6h30 da manhã em sua casa por mais de uma vez com o barulho das vizinhas na chegada ao trabalho — uma escola infantil. Com o semblante cansado e as mãos trêmulas, ela chegou a Casa de Mediação da GCM e foi atendida pela Guarda Mediadora Talita Silvério.

Maria Lucia, Elaine Rocha e a GCM Sonia Costa durante mediação

Após conversa da mediadora com a proprietária do colégio, a mesma assinou um termo consensual pelo qual se comprometia a controlar o barulho das funcionárias até 9 horas. *"Meu sono hoje é bem mais tranqüilo"*, conta Mara, com um sorriso no rosto já sem olheiras. *"Se eu entrasse na Justiça, estaria ainda esperando por uma solução."*

Outro caso resolvido foi o da reclamante Mariana Motta, 64 anos, residente numa vila particular. Ela procurou o serviço para buscar a solução de um muro de um vizinho, que estava deteriorado e uma calha que jorrava água para rua quando chovia. O vizinho havia iniciado a reforma em sua casa e não terminou. A GCM mediadora Talita Silvério chamou-o para conversa e após a mediação ficou acordado que ele concluiria a obra, com um empréstimo feito por Mariana, o qual ele está pagando em quatro vezes. *"Esse trabalho é de suma importância, pois resolve o nosso problema e ainda evita chegar às vias de fato. Além disso, a minha relação com meu vizinho melhorou muito. Minha gratidão é imensa. Recomendo esse serviço a todos"*, concluiu Mariana, com semblante feliz.

Como funciona

Todas as pessoas residentes na cidade de São Paulo podem requerer os serviços de mediação da rede, bastando demonstrar o interesse na resolução de seus problemas de forma rápida e sem burocracia, desde que não configure crime. A mediação é realizada com o auxílio de profissionais habilitados, num ambiente propício ao diálogo, visando à obtenção de uma solução por consenso.

Articuladas com os demais órgãos do poder público local e com forças atuantes na comunidade, as Casas de Mediação de Conflitos podem receber demandas oriundas das mais diversas origens, sempre que as causas dos conflitos possam ser tratadas fora da esfera judicial.

Objetivo

O objetivo da Rede Municipal de Mediação de Conflitos é contribuir para o estabelecimento de uma cultura de paz, auxiliando as pessoas a resolverem seus problemas sem o emprego da força ou da violência, garantindo, assim a cidadania a todos os que optarem por essa modalidade de serviço público, contribuindo para rapidez na solução de controvérsias entre as pessoas e para um menor número de encaminhamentos às Delegacias, Tribunais e outros serviços públicos.

"As Casas de Mediação de Conflitos vêm de encontro ao estímulo das pessoas a ceder, favorecendo o diálogo e acordo. Isso evita agressões, vias de fato e até homicídios. Além disso, a GCM evita que esses casos cheguem a outras esferas, inclusive nas Polícias Civil e Militar, colaborando no cenário da Segurança Pública", afirmou o Comandante da GCM Eduardo de Siqueira Bias.

Poderão ser encaminhados às Casas de Mediação problemas tais como: Perturbação de sossego, brigas de vizinhos, queixas de barulhos, intolerâncias, entre outros tipos de conflitos. Fatos considerados como crimes não comportam mediação.

Mãe e filha se abraçam emocionadas, após resolução de conflito

Antes e depois de muro em vila particular, após mediação

Mariana Motta satisfeita com mediação realizada pela GCM Talita

Uma das 31 Casas de Mediação da Guarda Civil Metropolitana

Atendimento
Os serviços estarão à disposição da comunidade 24 horas, em 31 Unidades da Guarda Civil Metropolitana.
O cidadão poderá obter informações diretamente nesses locais ou por meio do telefone 153.
O serviço é totalmente gratuito, não havendo necessidade de advogado. O sigilo e a privacidade, bem como o voluntariado, são garantias oferecidas.

Órgãos participantes
O curso para credenciar os Mediadores de Conflitos é de 100 horas/aula e é realizado no Centro de Formação em Segurança Urbana, em parceria da Secretaria Municipal de Segurança Urbana com a Secretaria Especial de Direitos Humanos; Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente, UMAPAZ e Secretaria Municipal de Educação;

Casas de Mediação na imprensa
A imprensa reconheceu a importância do projeto e tem sido fundamental na divulgação do serviço à população paulistana. Essa iniciativa é importante para que mais pessoas tenham conhecimento e procurem a Casa de Mediação mais próxima de sua residência. Dentre as reportagens destacam-se: TV GLOBO – Encontro com Fátima Bernardes e o noticiário SPTV, além da revista Veja SP, jornal Metro e programa Hoje em Dia, da TV Record e Revista da Cidade da TV Gazeta.

Programa Hoje em Dia da TV Record entrevista mediadora Sonia da Inspetoria de Campo Limpo

GCM Talita fala sobre Casas de Mediação no programa Encontro com Fátima Bernardes, da TV Globo

Boletim eletrônico elaborado pela Assessoria de Imprensa e Comunicação
da Secretaria Municipal de Segurança Urbana
Texto: Mariana Cristina Pinheiro Rodrigues Burbela
Fotografias: Guty
Diagramação: Richard Rücker
Contatos para sugestões e reclamações: smsumimprensa@prefeitura.sp.gov.br
Telefones: 3124-5192 / 3124-5193 / 3124-5194
Endereço: Rua Augusta, 435 - Centro

Mediadoras

Sonia Costa, 53 anos, 16 anos na GCM, Pedagoga e pós-graduação em Altas Habilidades de Superdotação pela Associação Paulista

"As Casas de Mediação de Conflitos vieram formalizar o que nós GCMs já fazíamos gratuitamente. Sinto-me feliz e honrada em fazer o que eu gosto e ainda ajudar as pessoas"

Angela Pereira, 36 anos, 15 anos na GCM.

"Sinto-me realizada em resgatar todo o aprendizado e aplicar durante as Mediações de Conflitos. Hoje podemos fazer um trabalho mais abrangente junto à população e com suporte. Isso é muito importante"

Talita Silvério, 54 anos, 7 anos na GCM, licenciada em Letras, GCM Mediadora da Vila Mariana

"É um prazer poder servir a população de São Paulo realizando as mediações de conflitos. Com esse serviço auxiliamos essas pessoas na resolução de seus problemas. Isso me emociona demais"