

GUIA DE FOMENTO ÀS PRÁTICAS RESTAURATIVAS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ



FICHA TÉCNICA

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ

Rua João Diogo, 100, Cidade Velha

Belém – Pará, CEP: 66015-165

Fone: (91) 4006-3400

www.mppa.mp.br

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA

César Bechara Nader Mattar Júnior

CORREGEDOR-GERAL DE JUSTIÇA

Antonio Eduardo Barleta de Almeida

**SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA,
ÁREA JURÍDICO-INSTITUCIONAL**

Leila Maria Marques de Moares

**SUBPROCURADORA-GERAL DE JUSTIÇA, ÁREA
TÉCNICO-ADMINISTRATIVA**

Ubiragilda Silva Pimentel

**COORDENADORA DO NÚCLEO PERMANENTE DE INCENTIVO À
AUTOCOMPOSIÇÃO**

Socorro de Maria Pereira Gomes dos Santos

REDAÇÃO E ELABORAÇÃO

NÚCLEO PERMANENTE DE INCENTIVO À AUTOCOMPOSIÇÃO

Promotora de Justiça Socorro de Maria Pereira Gomes dos Santos

Assessora Especializada de Apoio Técnico Operacional Judicial e Extrajudicial - Lila
Mello e Silva Guimarães Rendeiro

Analista Ministerial Assistente Social – Jandira Miranda da Silva

Analista Ministerial Psicóloga - Samia Marcia Araújo Monteiro Pires

Analista Ministerial Assistente Social - Maura Rejane Lameira de Moraes

Analista Ministerial Socióloga - Maíse Sousa do Nascimento Corrêa

Técnico Ministerial - Daniele Barbosa de Oliveira Brito

Estagiárias de nível superior - Ana Beatriz Baltazar Cavalcante e Maurimar Victória

Bruna Rocha dos Santos

NÚCLEO PERMANENTE DE INCENTIVO À AUTOCOMPOSIÇÃO

Av. Senador Lemos, 443, Umarizal - Edifício Village Executive (1º andar)

CEP: 66050-000 – Belém – Pará

Fone: (91) 3230-1449

nupeia@mppa.mp.br

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	7
2. CONHECENDO A JUSTIÇA RESTAURATIVA: ORIGEM, FUNDAMENTOS, VALORES, DIRETRIZES, CONCEITOS E PRINCIPAIS PRÁTICAS	7
a) Círculos de Diálogo ou Construção de Paz	9
b) Círculos de Transformação e Resolução de Conflitos	
c) Mediação Restaurativa	10
d) Mediação entre Vítima e Ofensor (MVO)	
e) Conferências Restaurativas	
3. VANTAGENS NA UTILIZAÇÃO DAS PRÁTICAS RESTAURATIVAS EM DIFERENTES CONTEXTOS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO	11
3.4. Processos de Sensibilização e de Capacitação	10
3.5. Políticas Públicas	
4. POSSIBILIDADES DE UTILIZAÇÃO DA JUSTIÇA RESTAURATIVA NAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO MPPA	15
4.1. Promotoria de Justiça da Infância e Juventude (PJIJ)	
4.1.1. Conferências Restaurativas	16
4.1.2. Círculos de Diálogos	
4.2. Promotoria de Justiça da Família (PJF)	18
4.2.1. Mediação Familiar	
4.2.2. Círculos de Diálogo Familiar	19
4.2.3. Conferências Familiar	
4.3. Promotoria de Justiça da Pessoa Idosa e Pessoa com Deficiência (PJIP)	20
4.3.1. Mediação de Conflitos Familiares	
4.3.2. Mediação Restaurativa de Conflitos	
4.3.3. Círculos de Diálogo Inclusivo	22
4.3.4. Conferências de Rede de Suporte	
4.4. Promotoria de Justiça de Combate à Violência Doméstica (PJVD)	23

4.4.1. Mediação entre Vítima e Ofensor	24
4.4.2. Círculos de Resolução de Conflitos	
4.4.3. Conferências Familiares	26
4.5. Promotoria de Justiça da Educação (PJE)	27
4.5.1. Mediação Restaurativa	
4.5.2. Círculos de Diálogos e de Construção de Paz	28
4.6. Promotoria de Justiça da Saúde (PJS)	29
4.6.1. Mediação restaurativa de Conflitos em contexto de Saúde	30
4.6.2. Círculos de Construção de Paz	
4.6.3. Conferências Restaurativas	
5. A COMUNICAÇÃO NA ABORDAGEM RESTAURATIVA	31
5.1. Habilidades de Comunicação no atendimento às situações de conflito	
6. ELABORAÇÃO DE ROTEIROS	36
6.1. Etapas do processo e definição do roteiro	
6.1.2. Pré-Círculos	37
6.1.3. O Círculo	39
6.1.4. Pós-círculos	
6.1.5. Roteiros para diferentes públicos	
6.1.6. Teste o roteiro e busque feedback	40
6.1.7. Que perguntas evitar na elaboração de um roteiro	
6.1.8. Perguntas para vencer posição defensiva	41
8. CONSTRUÇÃO DE MAPA DE CONFLITO	42
8.1. Definir o problema ou o conflito	
8.2. Identificar os atores envolvidos	
8.3. Determinar os interesses de cada ator	
8.4. Analisar as relações entre os atores	
8.5. Mapear os recursos e influências	43
8.6. Explorar possíveis soluções ou cenários	
8.7. Visualização do mapa	
9. CERIMÔNIAS DE ABERTURA E FECHAMENTO	43
9.1. Cerimônia de Abertura	
9.1.2. Objetivos	

9.1.3. Passos para a Elaboração	
9.2. Cerimônia de Encerramento	44
9.2.1. Objetivos	
9.2.2. Passos para a Elaboração	
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47

1. APRESENTAÇÃO:

O Núcleo Permanente de Incentivo à Autocomposição do Ministério Público do Estado do Pará (Nupeia/MPPA), por meio do Subnúcleo Interdisciplinar de Justiça Restaurativa (SIJR), apresenta o Guia de Fomento às Práticas Restaurativas no Âmbito do MPPA. Este guia tem como objetivo fomentar e indicar possíveis caminhos para a utilização das metodologias restaurativas em demandas institucionais. Além disso, visa disseminar as práticas restaurativas com foco na prevenção e tratamento de conflitos, em cumprimento ao objetivo estratégico 1.6 do Planejamento Estratégico Nacional do Ministério Público (PEN/CNMP). Este objetivo trata da priorização do uso de práticas resolutivas na atuação ministerial e do incentivo ao diálogo e à solução pacífica de conflitos em demandas que envolvam direitos individuais, difusos e coletivos com relevância social.

As práticas restaurativas possuem um potencial significativo para atender essas aspirações, promovendo uma abordagem dialógica, participativa e centrada na identificação de danos, necessidades e responsabilidades em situações conflituosas. Dessa forma, sua utilização contribui para a resolução de conflitos, a satisfação das partes envolvidas e para uma justiça mais eficaz, inclusiva e resolutiva.

2. CONHECENDO A JUSTIÇA RESTAURATIVA: origem, fundamentos, valores, diretrizes, conceitos e principais práticas

De acordo com Zerh (2008), a Justiça Restaurativa (JR) surge como um novo paradigma ao modelo predominante de se fazer justiça dentro e fora do sistema judicial, fundamentado por valores e princípios que buscam relações democráticas, justas e participativas. Este paradigma prima pela atenção às necessidades dos indivíduos, com vistas à construção de espaços seguros de expressão e escuta, e que gerem uma aprendizagem social e coletiva de busca por soluções que resolvam ou reduzam danos em situações de conflito e violência.

Braithwait (2019), Walgrave (2012) e Jaccoud (2005) afirmam que a Justiça Restaurativa (JR) é influenciada por tradições culturais dos povos tradicionais, que emprestam saberes focados na “não punição” e na “não exclusão” daqueles que causam prejuízos às relações sociais. Por meio do apoio da comunidade a que pertencem, esses indivíduos são lembrados de sua importância, o que os ajuda a tomar consciência de sua

responsabilidade e a construir novas oportunidades para corrigir e reparar erros cometidos.

Ao ser incorporada pelo sistema judicial, a JR se apresenta como uma alternativa ao modelo tradicional de justiça retributiva, que é centrado na punição e, muitas vezes, não atende às necessidades das vítimas nem oferece uma verdadeira possibilidade de reparação e reorientação para os ofensores. No Brasil, conforme Azevedo e Pallamola (2014), a JR é utilizada no sistema de justiça como um método de resolução de conflitos que busca equilibrar as necessidades dos envolvidos. Ela oferece um caminho para a aprendizagem de como lidar com situações difíceis e como construir, de forma coletiva e participativa, soluções possíveis para os problemas enfrentados.

A Justiça Restaurativa (JR) se materializa em inúmeras práticas fundamentadas em uma base socioética que prima pelo diálogo, reconhecimento dos sujeitos, participação e reflexão sobre as práticas de poder, punição, exclusão e violência de todas as ordens nas relações socioinstitucionais. As principais práticas restaurativas em uso no âmbito do sistema de justiça são: círculos de diálogo, conferências restaurativas e mediação restaurativa, reconhecidas como processos de comunicação estruturados e previamente planejados. Entretanto, a JR não se restringe a um rol de práticas específicas, mas se fundamenta em um conjunto amplo de valores e diretrizes que fornecem uma base ética para sua efetivação.

Em um procedimento restaurativo, os **valores** são construídos e compartilhados no momento em que cada participante traz para o grupo um (ou mais) valor que considera fundamental para a conexão de relacionamentos saudáveis e que estarão presentes no encontro. Além dos valores construídos e compartilhados pelos participantes, valores como respeito, diálogo e confidencialidade são indispensáveis no desenvolvimento das práticas restaurativas.

Quanto às **diretrizes**, são regras de convivência que também são construídas e pactuadas democraticamente por todos os participantes do procedimento para que aconteça com respeito e segurança, entre as principais diretrizes, têm-se: a não discriminação dos sujeitos por marcadores de classe, gênero e raça e outros; a horizontalidade das relações com igualdade de oportunidade de todos e todas em se expressarem; a voluntariedade onde todos têm o direito de escolha em participar ou não; a segurança para que os participantes não sejam revitimizados; a transparência garantindo às pessoas o direito à informação sobre todas as etapas do procedimento; a autorresponsabilização como incentivo a que cada pessoa possa assumir/reconhecer sua

responsabilidade no processo; a prospecção que estimula os participantes a voltar o olhar para a construção de um futuro possível e a alteridade como forma de reconhecer o valor e as singularidades do outro.

O propósito das práticas é apoiar os participantes a se conectarem consigo mesmos e com os outros, em um espaço seguro e horizontal onde cada um tem voz e vez na discussão de situações de conflito, aprendizagem, prevenção de violências, entre outras. Tanto os valores quanto às diretrizes possibilitam a criação e o fortalecimento de um ambiente acolhedor e respeitoso.

As práticas restaurativas são métodos eficazes para abordar conflitos e violência. No sistema de justiça brasileiro, as principais práticas incluem:

a) Círculos de Diálogo ou de Construção de Paz: Este método promove o diálogo e a aprendizagem para melhorar as relações de convivência e prevenir conflitos. É utilizado em ambientes como escolas, associações, empresas, comunidades, instituições socioassistenciais e judiciais, com o objetivo de fortalecer relacionamentos, proporcionar apoio, gerar entendimentos, tratar e prevenir conflitos, e construir relações mais respeitadas;

b) Círculos de Transformação ou de Resolução de Conflitos: é um método onde se utiliza o conflito como uma oportunidade de crescimento pessoal e relacional, abordando as causas profundas e sistêmicas, promovendo o diálogo entre os indivíduos envolvidos para que possam encontrar soluções coletivas de reconstrução das relações afetadas, com observância de suas necessidades;

Ambas as práticas podem ser aplicadas nos seguintes contextos:

- **Círculos no âmbito Familiar:** visa criar um espaço seguro e estruturado para que membros de uma família possam se comunicar de maneira aberta, respeitosa e colaborativa, na busca de melhorias dos relacionamentos e de soluções para situações que atingem a família;

- **Círculos no âmbito Comunitário:** reúne membros de uma comunidade/grupos para dialogar, compartilhar experiências e fortalecer laços coletivos, onde, de forma segura possam expressar suas preocupações, ideias, sentimentos e percepções em busca de melhoria das relações comunitárias e construção colaborativa de soluções frente aos problemas que os atingem;

- **Círculos Inclusivos:** os círculos desta natureza caracterizam-se por tratarem temáticas relativas às adversidades vivenciadas pela condição pessoal e social geradas pelas deficiências (físicas, intelectuais). Esses círculos têm como foco desmistificar

estigmas sofridos pelas Pessoas com Deficiências (PcDs), oferecer apoio às famílias, apoiar na resolução de conflitos e reconhecimentos de danos, responsabilização, entre outros;

c) Mediação Restaurativa: é um mecanismo autocompositivo de abordagem consensual de conflitos em que uma pessoa qualificada, desconhecida das partes litigantes, que atua tecnicamente com o objetivo de facilitar o diálogo entre as partes envolvidas no conflito para que possam encontrar alternativas produtivas de lidar com suas diferenças e necessidades, possibilitando um diálogo assistido ao ofensor e à vítima. Dentre os possíveis contextos de uso desse método, destacam-se:

- **Mediação Restaurativa em Contexto Escolar:** caracteriza-se pelo diálogo entre a vítima e o ofensor sobre a violência desferida em ambiente escolar que ocorre entre alunos-alunos, alunos-professor, alunos-técnicos, alunos-profissionais de apoio e entre profissionais-profissionais;

- **Mediação Restaurativa em Contexto de Saúde:** caracteriza-se pelo diálogo relativo aos processos na área da saúde, com estímulo ao diálogo seguro entre as partes envolvidas. Mediações desta natureza podem trabalhar lides em um nível micro, na tríade profissional-paciente-família, ou macro, situações que envolvam os responsáveis pelas políticas públicas na área da saúde;

- **Mediação Restaurativa em Contexto Familiar:** caracteriza-se pelo diálogo em ambiente familiar, utilizando a escuta ativa e os elementos da abordagem restaurativa para ajudar os membros da família a encontrarem soluções consensuais de resolução do conflito;

d) Mediação entre Vítima e Ofensor (MVO): esta prática caracteriza-se pelo diálogo restrito entre a vítima e o ofensor sobre o crime/violência e respectivo impacto, deve ser mediado por pessoa qualificada, com vistas a oferecer às partes a oportunidade de um diálogo seguro e assistido;

e) Conferências Restaurativas: caracterizam-se por uma reunião facilitada por profissional qualificado em JR, com participação ampliada para além dos envolvidos diretamente no conflito, incluindo suas famílias, representantes da comunidade afetada, serviços públicos e outros.

Essas práticas podem ser usadas com diferentes enfoques, tais como:

- **Conferência Familiar:** consiste em uma prática que envolve a reunião de membros da família, amigos e rede de atendimento para discutir e resolver um problema ou conflito que atinge algum componente ou toda a família;
- **Conferências de Rede de Suporte:** consiste em uma prática utilizada em situações que envolvam pessoa com deficiência, pessoa idosa e outros que necessitem de cuidados específicos, possibilitando a discussão sobre o compartilhamento de responsabilidades no que tange ao bem-estar das mesmas.

As práticas restaurativas e suas possibilidades de uso em situações e públicos diversos são recursos importantes para as Promotorias de Justiça, tendo em vista os benefícios para capacidade resolutiva e maior satisfação dos que buscam o serviço do Órgão Ministerial. Nessa perspectiva, apresentamos a seguir, os contextos, uso e vantagens de sua utilização.

3. VANTAGENS NA UTILIZAÇÃO DAS PRÁTICAS RESTAURATIVAS EM DIFERENTES CONTEXTOS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO PÚBLICO:

O uso da Justiça Restaurativa no âmbito do Ministério Público oferece diversas vantagens, tanto para a instituição quanto para as partes envolvidas nos conflitos e demandas de atendimento. Entre as principais estão:

- **Resolução de conflitos de forma mais humana e efetiva:** A Justiça Restaurativa busca compreender as causas do conflito, reparando os danos causados à vítima e promovendo a responsabilização do ofensor de forma consciente e voluntária. Isso resulta em soluções mais justas e satisfatórias para ambas as partes.
- **Diálogo entre vítima e ofensor:** facilita o diálogo entre vítimas e ofensores, buscando acordos de reparação e promove a responsabilização do(a) agressor(a).
- **Redução da reincidência criminal:** Ao promover a responsabilização e a reintegração social do autor do delito, a Justiça Restaurativa ajuda a prevenir novos crimes, com maior impacto na redução da reincidência em comparação aos métodos tradicionais punitivos.
- **Celeridade e eficiência processual:** A adoção de práticas restaurativas pode diminuir o volume de processos judiciais, evitando a judicialização excessiva e permitindo que o Ministério Público concentre esforços em casos de maior gravidade.

- **Fortalecimento do protagonismo da vítima:** Diferentemente do modelo tradicional, a Justiça Restaurativa coloca a vítima no centro do processo, oferecendo-lhe a oportunidade de expressar seus sentimentos, obter reparação e participar da construção da solução do conflito.
- **Promoção da pacificação social:** Ao buscar soluções dialogadas e restauradoras, reduz-se o ciclo de violência e aumenta-se a confiança da sociedade no sistema de justiça.
- **Desenvolvimento de valores comunitários e de responsabilidade coletiva:** Os círculos de diálogo e outras práticas restaurativas fortalecem os vínculos comunitários, promovendo a solidariedade e o senso de responsabilidade coletiva na resolução de conflitos.
- **Cumprimento de normas e diretrizes internacionais:** A Justiça Restaurativa está alinhada a tratados e recomendações internacionais, como as Diretrizes das Nações Unidas sobre Justiça em Questões Envolvendo Crianças Vítimas e Testemunhas de Crimes e a Resolução 225 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que incentiva a adoção de práticas restaurativas no Brasil.
- **Diminuição dos custos para o sistema judicial:** Ao evitar o ingresso de novos processos ou promover soluções alternativas para conflitos existentes, a Justiça Restaurativa contribui para a economia de recursos no sistema de justiça e no Ministério Público.
- **Melhoria da imagem institucional:** A implementação de práticas restaurativas demonstra um compromisso com a inovação e com métodos mais humanos de administração da justiça, reforçando a credibilidade e a aceitação social do Ministério Público.

A Justiça Restaurativa está profundamente relacionada aos Direitos Humanos, pois ambos têm como fundamento o respeito pela dignidade da pessoa humana, a promoção da paz e a construção de uma sociedade mais justa. Essa conexão pode ser vista em várias dimensões:

- **Reconhecimento da dignidade humana:** A Justiça Restaurativa valoriza todas as pessoas envolvidas no conflito, reconhecendo sua dignidade e humanidade, independentemente de sua condição (vítima, ofensor ou comunidade). Esse princípio está em harmonia com o Artigo 1º da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que afirma que "todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos".

- **Participação e empoderamento das partes:** A Justiça Restaurativa garante que as partes diretamente envolvidas no conflito (especialmente as vítimas e os ofensores) participem ativamente do processo, promovendo seu empoderamento e autonomia. Essa prática respeita o direito à voz e à participação, reconhecido como um direito humano fundamental.
- **Promoção da reparação integral:** Ao invés de focar apenas na punição, a Justiça Restaurativa busca reparar os danos causados, atendendo às necessidades das vítimas e promovendo a reconciliação. Isso está alinhado ao direito à reparação, consagrado em tratados como os Princípios Básicos das Nações Unidas sobre o Direito à Reparação para Vítimas de Violações Graves de Direitos Humanos (2005).
- **Prevenção da violência e promoção da paz:** A Justiça Restaurativa visa resolver conflitos de forma pacífica e dialogada, abordando as causas estruturais da violência e evitando ciclos de revitimização. Essa abordagem está conectada à promoção do direito à paz, previsto no Artigo 28 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que fala sobre a garantia de uma ordem social justa.
- **Redução de desigualdades e discriminações:** Ao aplicar práticas restaurativas, busca-se tratar as pessoas de forma equitativa, considerando contextos de vulnerabilidade social, discriminação e desigualdades estruturais. Isso contribui para a efetivação do princípio da igualdade e não discriminação, essencial nos direitos humanos.
- **Garantia de direitos processuais:** A Justiça Restaurativa não substitui o sistema de justiça, mas complementa-o, respeitando os direitos processuais de todas as partes, como o direito à defesa, à informação, ao devido processo legal e à não incriminação arbitrária.
- **Humanização do sistema de justiça:** Ao promover a responsabilidade do ofensor de maneira consciente, não punitiva e orientada para a reparação, a Justiça Restaurativa humaniza o sistema de justiça, evitando práticas que possam violar direitos, como penas desproporcionais ou desumanas.
- **Conexão com instrumentos internacionais:** A Justiça Restaurativa é incentivada por diversos tratados e recomendações internacionais de direitos humanos, tais como as Regras de Bangkok (Resolução nº 65/229- 2010), diretrizes estabelecidas pelas Organizações das Nações Unidas (ONU) para tratamento de mulheres infratoras mediante alternativas ao encarceramento; as Regras de Mandela (2015): Reforçam a dignidade no tratamento de pessoas privadas de liberdade e a Convenção sobre os

Direitos da Criança (1989): Incentiva práticas restaurativas para adolescentes em conflito com a lei.

- **Alternativas à judicialização:** oferece alternativas ao sistema judicial tradicional em situações diversas e de menor gravidade, como programas de prestação de serviços comunitários, inserção em atividades educativas, entre outras.

A Justiça Restaurativa, portanto, não apenas respeita os princípios dos direitos humanos, mas também os concretiza, promovendo uma abordagem que prioriza o diálogo, a reparação e a construção de relações mais justas e respeitadas na sociedade. E de forma mais prática possibilita vantagens para o atendimento das diversas Promotorias de Justiça, assim como para serviços e programas de atendimento das diversas políticas sociais, tais como:

- **Redução de conflitos:** previne e reduz a reincidência ao ajudar os envolvidos a entenderem as causas subjacentes do conflito e a resolverem suas diferenças de maneira dialogada e não violenta.

- **Participação e fortalecimento comunitário:** envolve a comunidade na resolução de conflitos e situações que prejudicam o território de vida das pessoas, o que pode fortalecer os laços sociais, a cooperação e promover uma cultura de paz. Os círculos de diálogo e mediação restaurativa promovem a solidariedade e a corresponsabilidade, fortalecendo o direito das comunidades à convivência pacífica e ao desenvolvimento social.

- **Tomada de decisão coletiva:** discute questões grupais, comunitárias e institucionais na busca de soluções coletivas que atendam às necessidades de todas as partes envolvidas.

- **Prevenção de reincidência e mudanças comportamentais:** aplicação das práticas restaurativas em casos envolvendo adolescentes e jovens em situação infracional ou em contexto escolar para abordar comportamentos e atitudes, desenvolver competências e habilidades sociais e relacionais de forma educativa, dialógica e participativa.

- **Reintegração familiar e comunitária:** aplicação de práticas restaurativas junto às famílias de jovens que cumpriram ou em cumprimento de medida socioeducativa, ou em acolhimento institucional, com vistas ao restabelecimento e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

- **Formação de profissionais:** treinamento de membros e outros profissionais do MP e dos serviços e programas de políticas públicas em técnicas de

diálogo, mediação restaurativa e círculos de diálogo para atuação dentro e fora do sistema de justiça;

- **Sensibilização:** abordando temas relacionados aos contextos de vida pessoal, familiar, comunitário e institucional por meio da utilização de práticas restaurativas, demonstrando a pertinência da Justiça Restaurativa no tratamento de questões diversas.

- **Implementação e avaliação de políticas públicas:** com a utilização das práticas restaurativas pode-se discutir sobre a implantação e avaliação dos programas e políticas públicas, construir diagnósticos participativos para tomada de decisões sobre orçamentos, construir e revisar protocolos, articular a rede intersetorial, realizar atividades de avaliação de impacto para promover mudanças em processos de trabalho e gestão e melhorar a qualidade dos serviços prestados à população.

Perseguindo o escopo deste Guia, apresentam-se a seguir, sugestões sobre possibilidades de utilização da Justiça Restaurativa no âmbito das diferentes Promotorias de Justiça do MPPA, que podem ser utilizadas pelas equipes técnicas, em articulação com serviços e equipamentos da rede socioassistencial, escolar e comunitária.

4. POSSIBILIDADES DE UTILIZAÇÃO DA JUSTIÇA RESTAURATIVA NAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DO MPPA:

4.1. Promotorias de Justiça da Infância e Juventude (PJIJ):

No âmbito da justiça juvenil, as Promotorias de justiça da Infância e Juventude (PJIJ), tem atribuições legais com base em normativas de direitos às crianças e aos adolescentes, com atuação da defesa de direitos individuais e coletivos, na fiscalização de políticas públicas dirigidas a esse público, assim como na aplicação dos recursos destinados aos serviços de atendimento, na concessão de remissão ou representação judicial em situações de atos infracionais, na atuação preventiva e na promoção de políticas públicas.

Neste contexto, a Justiça Restaurativa apresenta diversas possibilidades de utilização pela PJIJ, dentre os benefícios destacam-se: a prevenção à violência ou a sua reincidência, a educação em direitos humanos e o desenvolvimento de habilidades socioemocionais de crianças, adolescentes e jovens para lidar com a frustração, raiva, disputas e conflitos, a reintegração e recondução de crianças/adolescentes em medida protetiva e jovens/adolescentes em situação infracional ao convívio familiar, escolar e

comunitário, além de reparação dos danos, cuidado com as vítimas, ofensores e a comunidade.

Nesta área de atuação podem ser utilizadas as seguintes práticas restaurativas:

4.1.1. Conferências Restaurativas, nas quais é possível trabalhar:

- **Envolvimento dos Interessados:** reunindo o adolescente, a vítima, suas famílias e membros da comunidade para discutir o impacto do conflito/violência, buscando soluções como a elaboração de planos socioeducativos para atendimento às necessidades e acesso aos direitos dos adolescentes, famílias e vítimas;
- **Responsabilização:** ajudando o adolescente/jovem a compreender o impacto de suas ações e a se responsabilizar por elas, promovendo conscientização dos danos causados, identificando necessidades de reparação e de cuidado de todos os envolvidos.

4.1.2. Círculos de Diálogos: por meio da metodologia dos círculos sejam os de construção de paz ou de transformação e resolução de conflitos, é possível trabalhar:



Figura 1 - A Justiça Restaurativa demanda de uma “troca de lentes” sobre a forma como compreendemos a justiça. – Fonte: Instituto Aurora, 2021

- **Diálogo e Consenso:** facilitando diálogo seguro e responsável entre o jovem, a vítima e a comunidade, visando encontrar soluções consensuais para reparar os danos e promover a reconciliação;
- **Reinserção social:** focando na reintegração da criança/adolescente/jovem à comunidade, com apoio de familiares e outras redes de suporte após a experiência de acolhimento institucional ou medida socioeducativa;

- **Manejo das emoções:** trabalhando sentimentos, necessidades e perdas vivenciadas por adolescentes/jovens que passaram por períodos de acolhimento institucional prolongados, disputas de guarda, orfandade e outras situações;
- **Resolução e transformação de conflitos:** ajudando a resolver conflitos e buscando mudanças de visão e comportamentos, prevenindo futuras infrações nos espaços de convivência familiar, escolar e comunitária.

4.1.3. Mediação entre Vítima e Ofensor (MVO), esta ferramenta propicia:

- **Acordos de reparação:** facilitando encontros entre a vítima e o autor de ato infracional para negociar acordos de reparação que atendam às necessidades de ambas as partes.

Além disso, no âmbito da rede intersetorial, podem incentivar o uso das práticas restaurativas apresentadas em Programas de Prestação de Serviços Comunitários, Programas Educativos e de Apoio, Intervenções Comunitárias, Avaliação e Monitoramento de programas e serviços, dentre outros, com os seguintes focos:

- **Incentivo à Responsabilidade Social:** envolvendo o jovem em atividades que beneficiem a comunidade, ajudando a reparar os danos causados e promovendo um senso de responsabilidade e de pertencimento.
- **Desenvolvimento Pessoal:** oferecendo oportunidades para o jovem adquirir novas experiências e habilidades para a convivência social.
- **Educação e Capacitação:** incluindo o jovem em programas educativos que abordem questões como controle das emoções negativas, habilidades sociais, projeto de vida, educação em direitos humanos, protagonismo social, ética, relações de convivência, entre outros.
- **Suporte Psicológico:** fornecendo apoio psicossocial e emocional para ajudar os jovens a lidar com frustrações, traumas, abusos, promovendo espaços seguros de expressão e trocas.
- **Reconstrução e Fortalecimento:** contribuir com o restabelecimento de vínculos familiares em decorrência de processos longos de institucionalização, aproximação com família adotiva, família acolhedora e família extensa.
- **Suporte a Pais Divorciados:** oferecendo programas de co-parentalidade para ajudar pais divorciados ou separados a colaborar de maneira eficaz, visando o bem-estar dos filhos.

- **Educação e Orientação:** proporcionando orientação sobre direitos, sobre comunicação e educação positiva (não-violenta), resolução de conflitos e criação compartilhada de filho/as.
- **Envolvimento da Comunidade:** engajando a comunidade na criação de ambientes seguros e de apoio, contribuindo com a prevenção da criminalização e a promoção da inclusão.
- **Mentoria e Acompanhamento:** estabelecendo programas de Mentoria, onde adultos da comunidade possam orientar e apoiar os jovens em suas trajetórias de reabilitação pós processo de acolhimento institucional/medida socioeducativa.
- **Análise de Resultados:** monitorando o progresso do jovem e avaliando a eficácia das intervenções para ajustar e melhorar os programas de acolhimento institucional e medidas socioeducativas.
- **Avaliação dos Serviços:** proporcionando espaços de diálogo com técnicos, gestores e rede de atendimento, ligados à infância e juventude para avaliação de programas e serviços ofertados à população infanto-juvenil e aprimorar continuamente os programas desenvolvidos.

4.2. Promotorias de Justiça da Família (PJF):

Referente a PJF, responsável por atuar em questões relacionadas ao direito de famílias, as práticas restaurativas podem ser amplamente aplicadas na área de família para abordar conflitos de maneira específica e colaborativa. Modalidades que podem ser realizadas diretamente pela PJF e em conjunto com diversos serviços públicos de atenção à família. Algumas possibilidades de uso, são:

4.2.1. Mediação Familiar: esta metodologia estimula:

- **Abordagem dos Conflitos:** facilitando a conversa sobre situações familiares, como disputas entre cônjuges, pais, filhos, ou entre irmãos, de maneira a promover o diálogo e o entendimento mútuo.
- **Acordos Consensuais:** ajudando as partes a chegarem a acordos consensuais sobre as questões de guarda, pensão alimentícia, divisão de bens e outros, que evitem a judicialização e dê com celeridade processual.

4.2.2. Círculos de Diálogo Familiar: os círculos de diálogo desta natureza proporcionam:

- **Fortalecimento dos Vínculos Familiares:** promovendo encontros onde todos os membros da família possam expressar suas preocupações e sentimentos em um ambiente seguro e com um diálogo estruturado e apoio de terceiros.

- **Tomada de Decisão Conjunta:** facilitando a tomada de decisões conjuntas sobre questões familiares, promovendo a participação e o consenso sobre questões difíceis.

4.2.3. Conferência Familiar: esta prática facilita aspectos como:

- **Envolvimento de Redes de Apoio:** envolvendo membros da família extensa e redes de apoio comunitária para ajudar na resolução de conflitos e no suporte às famílias em crise e situações difíceis.

- **Plano de Ação Conjunta:** desenvolvendo planos de ação conjuntos para resolver problemas familiares e apoiar a recuperação, estabilidade e segurança.

- **Reparação de Danos:** facilitando processos onde membros da família possam reconhecer danos causados e trabalhar juntos para reparar relações rompidas.

- **Reconstrução de Confiança:** promovendo a reconstrução da confiança, respeito mútuo através de processos dialógicos e de corresponsabilização entre casais e pais e filhos.

- **Suporte às Crianças/Adolescentes em situações de divórcio e separação:** assegurando que as vozes das crianças e adolescentes sejam ouvidas e levadas em consideração em conflitos familiares, especificamente em questões de guarda e visitação. Facilitando processos consensuais em divórcios e separações de maneira amigável, minimizando o impacto emocional sobre os filhos e promovendo uma transição mais suave para todos os envolvidos.

Essas práticas ajudam no desenvolvimento de relações familiares mais seguras e respeitadas, onde os membros se sentem ouvidos e valorizados, promovendo a cooperação e o respeito mútuo, mesmo em situações de escala de conflitos e violência.

4.3. Promotoria de Justiça de Defesa Pessoa com Deficiência e da Pessoa Idosa (PJPDJ):

A PJPDJ atua na defesa dos direitos e interesses das pessoas idosas, garantindo que elas tenham acesso a uma vida digna, protegida e respeitada, sendo responsável por fiscalizar o cumprimento do Estatuto do Idoso (lei nº10.741/2003) e outras legislações que assegurem direitos às pessoas com 60 anos ou mais.

A Justiça Restaurativa é um recurso valioso no acompanhamento de demandas referente aos idosos, na abordagem de conflitos e situações de abuso, negligência e maus tratos de maneira sensível e inclusiva. A seguir, apresentam-se algumas possibilidades de utilização relativas à pessoa idosa que podem ser feitas de forma intersetorial:

4.3.1. Mediação de Conflitos Familiares: esta metodologia facilita aspectos como:

- **Resolução Pacífica:** facilitando o diálogo entre idosos e seus familiares para resolver disputas relacionadas a cuidados, decisões financeiras e relações de convivência.
- **Acordos Consensuais:** ajudando a criar acordos que atendam às necessidades da pessoa idosa, respeitando sua autonomia e dignidade.

4.3.2. Mediação Restaurativa de Conflitos: esta metodologia autocompositiva estimula:

- **Diálogo facilitado:** ocorrido entre a pessoa com deficiência e outros envolvidos nos conflitos (familiares, cuidadores, instituições) com vistas a resolver disputas de maneira pacífica.
- **Acordos Consensuais:** auxilia as partes a chegarem a acordos que respeitem os direitos e necessidades das pessoas com deficiência.

Círculos de Diálogo Comunitários: círculos desta natureza favorecem:

- **Inclusão da Comunidade:** envolvendo a comunidade para discutir e resolver problemas relacionados ao bem-estar da pessoa idosa, provocando uma rede de apoio mais ampla.
- **Fortalecimento dos laços:** promovendo diálogos entre diferentes gerações de uma dada família, contribuindo para identificar e compreender necessidades específicas da pessoa idosa e fortalecer laços de convivência familiares.
- **Reconhecimento de Danos e Responsabilização:** facilitando processos de reparação e reconciliação onde os responsáveis por abusos ou negligências reconheçam os danos causados e mudem comportamentos com vistas a repará-los para que assumam a responsabilidade por suas ações e participem de estratégias de reabilitação.
- **Reconstrução de Relacionamentos:** ajudando a reconstruir relacionamentos entre idosos e cuidadores formais ou familiares através do diálogo.

- **Suporte às Vítimas em Intervenções de Abuso e Negligência:** proporcionando um espaço seguro para que as pessoas idosas vítimas de abuso ou negligência possam expressar suas experiências e receber suporte adequado.

- **Apoio a Decisões de Longo Prazo:** facilitando planejamento colaborativo por meio de conversas entre idosos, familiares e cuidadores formais sobre planos de cuidado de longo prazo, garantindo que as preferências e necessidades do mesmo sejam respeitadas, bem como oferecendo um espaço de educação e orientação sobre direitos, opções de cuidado e recursos disponíveis para a pessoa idosa e suas famílias.

- **Suporte a Programas de Prevenção:** implementando programas educativos na comunidade para aumentar a conscientização sobre os direitos dos idosos e prevenir situações de abuso e negligência, assim como para identificar precocemente sinais de conflitos e intervir de forma restaurativa antes que as situações se agravem.

- **Promoção de diálogo:** facilitando o diálogo entre cuidadores formais e idosos para melhorar a comunicação e o entendimento mútuo, reduzindo o estresse e um cuidado mais eficaz e compassivo. Assim como fortalecendo as redes de apoio dos cuidadores que proporcione recursos e treinamentos para melhor atender às necessidades da pessoa idosa.

- **Monitoramento e Avaliação:** pode-se realizar o monitoramento e avaliação dos acordos definidos no acompanhamento das demandas, com vistas a aferir o cumprimento dos mesmos, o bem-estar da pessoa idosa e se as relações estão melhorando, bem como, coletar *feedback* dos idosos, familiares e cuidadores para aprimorar continuamente as práticas restaurativas e os programas oferecidos.

Quanto às possíveis intervenções junto às **pessoas com deficiência (PcDs)**, a Justiça Restaurativa pode ser uma ferramenta importante para a promoção da inclusão, do respeito e na resolução de conflitos de maneira colaborativa, com participação da rede socioassistencial e de saúde.

4.3.3. Círculos de Diálogo Inclusivo: os círculos desta natureza proporcionam:

- **Participação Ativa:** estimulando as pessoas com deficiência, suas famílias e cuidadores formais a expressarem suas preocupações e soluções colaborativas.

- **Fortalecimento de Vínculos:** promovendo o entendimento e estimulando a empatia entre todas as partes envolvidas, fortalecendo os laços familiares e comunitários.

- **Reconhecimento de Danos:** facilitando processos onde responsáveis por discriminação, abuso ou negligência reconheçam os danos causados e trabalhem para repará-los.
- **Reconstrução de Relacionamentos:** apoiando na reconstrução de relacionamentos entre pessoas com deficiência e outros envolvidos, promovendo a reconciliação e melhoria das relações de convivência.
- **Suporte às vítimas em casos de abuso e negligência:** proporcionando um espaço seguro para que pessoas com deficiência vítimas de abuso ou negligência possam expressar suas experiências e receber suporte adequado.
- **Responsabilização:** trabalhando com os responsáveis por abuso ou negligência para que assumam a responsabilidade por suas ações e participem de programas de educação.
- **Suporte à Tomada de Decisões:** facilitando processos de autonomia e dignidade onde pessoas com deficiência são estimuladas a tomarem decisões informadas sobre suas vidas, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e respeitadas.
- **Suporte no Planejamento Colaborativo:** envolvendo nos círculos familiares, cuidadores e profissionais de serviços da saúde e da assistência social para elaboração de planos de cuidado e suporte que respeitem a autonomia e as preferências das pessoas com deficiência.

4.3.4. Conferências de Rede de Suporte: este tipo de conferência favorece:

- **Envolvimento da Comunidade:** realização de reuniões que envolvam a rede de suporte da pessoa com deficiência (familiares, amigos, profissionais de saúde, entre outros) para discutir e resolver problemas de maneira colaborativa.
- **Planos de ação conjunta:** desenvolvimento de planos de ação conjuntos que promovam a prevenção, bem-estar e a inclusão da pessoa com deficiência em programas e serviços governamentais e não governamentais dispostos na comunidade.
- **Suporte a Programas de Prevenção e Sensibilização:** apoiando na sensibilização e implementação de programas educativos a fim de trabalhar a conscientização sobre os direitos das pessoas com deficiência e prevenir discriminação, negligência, abuso e violência. Assim como capacitar os operadores de direito e diversos profissionais (promotores de justiça, policiais, assistentes sociais, psicólogos, pedagogos, médicos, entre outros) em práticas restaurativas e na abordagem sensível de casos envolvendo pessoas com deficiência.

- **Monitoramento e Avaliação:** pode-se realizar o monitoramento e avaliação das intervenções junto aos casos tratados para garantir que os acordos sejam cumpridos e realinhados, e que os direitos das pessoas com deficiência sejam respeitados, além de proporcionar *feedback* e melhoria contínua quando escuta as pessoas com deficiência, suas famílias e membros da comunidade, buscando aprimorar continuamente os programas de atendimento.

Essas práticas podem promover uma abordagem mais inclusiva e respeitosa na resolução de conflitos e na proteção dos direitos das pessoas com deficiência, contribuindo para construção de intervenções integradas e com maior potencial de prevenção, cuidado e garantia de direitos e o anticapacitismo a esse segmento social.

4.4. **Promotoria de Justiça de Combate à Violência Doméstica (PJVD):**

Esta Promotoria tem por finalidade assegurar os direitos das mulheres e combater todas as formas de violência de gênero, promovendo a igualdade e a proteção das mulheres. Com isso, a Justiça Restaurativa pode ser utilizada de forma a proporcionar uma abordagem centrada no respeito à vítima, na proteção de seus direitos, com cuidado a revitimização e com suporte e rede integrada de atendimento às vítimas de violência. Avaliando a segurança e pertinência para cada caso e o equilíbrio na relação de poder entre homens e mulheres. Assim como, os autores de violência para reflexão, responsabilização e reparação dos danos.

A seguir apresenta-se algumas possibilidades de uso:

4.4.1. Mediação entre Vítima e Ofensor: esta prática restaurativa promove:

- **Diálogo facilitado:** em casos apropriados, onde tenha segurança para a vítima, facilitando o diálogo entre a mesma e o agressor para discutir o impacto da violência e buscar formas de reparação e apoio às vítimas.
- **Acordos de Reparação:** negociando acordos que incluam as necessidades das vítimas, reparação de danos e compromissos de mudança de comportamento por parte do agressor.



Figura 2 - Mediação entre Vítima e Ofensor - Fonte: Canal Ciências, 2015

4.4.2. Círculos de Resolução de Conflitos: esta prática restaurativa favorece:

- **Suporte da Comunidade:** reunindo a vítima, o agressor, familiares e membros da comunidade para discutir o impacto da violência e encontrar soluções coletivas.
- **Fortalecimento da Vítima:** dando voz à vítima direta e indireta (filhos e família) para expressar seus sentimentos e necessidades em um ambiente seguro e de apoio, permitindo a visualização de possíveis formas de superação dos danos produzidos pela violência.

Estes Círculos de Resolução de Conflitos podem ser utilizados também, em **Programas de reabilitação para agressores e vítimas trabalhando em áreas como:**

- **Educação e Suporte:** envolvendo agressores em programas que abordem controle de emoções negativas, habilidades de comunicação, questões de gênero, entre outras, visando a compreensão sobre o comportamento violento, os danos da violência, a prevenção e a não reincidência e identificando necessidades para encaminhamento à rede de serviços. Assim como para prevenção a violência de gênero.
- **Monitoramento Contínuo:** acompanhando o progresso dos agressores no cumprimento dos acordos e responsabilidades assumidos, com vistas a promover mudanças reais em seus comportamentos.
- **Suporte Integrado à Vítima:** oferecendo suporte psicossocial e jurídico e acesso às políticas públicas para as vítimas de violência doméstica, ajudando-as a reconstruir suas vidas e promovendo seu bem-estar. Assim como por meio do estímulo à

criação de redes de apoio que incluem familiares, amigos e organizações comunitárias para fornecer um suporte contínuo às vítimas.



Figura 3 - Círculo de Resolução de Conflitos - Fonte: Nupeia, 2024.



Figura 4 - Círculo de Resolução de Conflitos - Fonte: Nupeia, 2024.

4.4.3 Conferências Familiares: esta prática restaurativa proporciona:

- **Envolvimento Familiar:** espaço onde a família possa discutir a situação de violência, buscando entender suas causas e trabalhando juntos para prevenir futuras ocorrências e ter apoio necessário para superar traumas e reconstrução de vida possível.

- **Planos de Segurança:** desenvolvendo planos individuais de segurança e apoio que protejam a vítima e ajudem no restabelecimento da dinâmica e relações familiares.

Os três tipos de práticas restaurativas apresentadas nesta seção podem ser utilizados em atividades de treinamento e seleção, em programas de prevenção à violência e em atividades de monitoramento e avaliação dos programas e serviços oferecidos à sociedade, tais como:

- **Capacitação de profissionais:** capacitando promotores de justiça, policiais, assistentes sociais, psicólogos e outros em práticas restaurativas e na abordagem sensível de casos de violência doméstica.

- **Campanhas Educativas:** realizando campanhas de sensibilização sobre a violência doméstica e a importância da Justiça Restaurativa como ferramenta de resolução e prevenção.

- **Educação Comunitária:** implementando programas educativos em escolas, empresas, comunidades e grupos religiosos para conscientizar sobre as relações e violência de gênero.

- **Intervenção Precoce:** trabalhando na realização das práticas temáticas que identifiquem sinais de violência nas fases iniciais e intervindo de forma restaurativa antes que a situação se agrave.

- **Acompanhamento das Intervenções:** monitorando os casos após as intervenções restaurativas para garantir que os acordos sejam cumpridos e que a violência não se repita, assim como os serviços de atendimento às vítimas.

- **Feedback e Melhoria Contínua:** coletando informações de vítimas, agressores e membros da comunidade para aprimorar continuamente os programas de atendimento.

Essas práticas podem ajudar a criar um conhecimento sobre as questões de gênero, onde a violência doméstica seja abordada num ambiente dialógico, de maneira compreensiva e humanizada, assim como, na promoção de uma rede de cuidados para vítimas que os apoiem na reconstrução de suas vidas afetadas pela violência. Bem como, intervenções com agressores para mudança do comportamento.

4.5. Promotoria de Justiça da Educação (PJE):

Com a finalidade de zelar pela garantia de direitos à educação, conforme Constituição Federal e demais legislações em vigor na matéria. A PJE, em geral, tem

atribuições de fiscalização, acompanhamento das políticas educacionais, atuação em caso de irregularidades, orientação e outras para assegurar uma educação de qualidade, com correta aplicação dos recursos públicos e que atenda às necessidades de diferentes segmentos sociais.

A Justiça Restaurativa pode ser aplicada por meio de diferentes práticas restaurativas na atuação das Promotorias de Justiça da Educação, pode ser usada para promover diálogos com gestores, professores e alunos sobre as condições dos estabelecimentos educacionais; estabelecer acordos para melhoria de funcionamento; assim como estimular as escolas ao seu uso para promover um ambiente escolar mais inclusivo, seguro e colaborativo. A seguir algumas possibilidades:

4.5.1. Mediação Restaurativa: esse tipo de mediação oportuniza trabalhar:

- **Resolução de disputas:** facilitando a mediação de conflitos entre alunos, professores, pais e administração escolar, promovendo o diálogo e a resolução pacífica das situações de conflito e desacordos.
- **Acordos consensuais:** auxiliando as partes a chegarem a acordos que atendam às necessidades de todos, focando na reparação, responsabilização e melhoria da convivência escolar.

4.5.2 Círculos de Diálogos e de Construção de Paz: esta prática fortalece no ambiente educacional aspectos como:

- **Promoção de melhoria do ambiente escolar:** a realização deste tipo de círculo proporciona a alunos e professores o compartilhamento de suas experiências e sentimentos, aprendizagens e promove a conexão, respeito, tolerância e o entendimento mútuo das situações diversas dos sujeitos que compõem a comunidade escolar.
- **Tomada de Decisão Coletiva:** os círculos como espaços para discussão, tomada de decisões e elaboração de planos sobre questões de convivência, organização e funcionamento escolar, envolvendo toda a comunidade escolar.

Os Círculos de Diálogo e de Construção de Paz podem ser utilizados, ainda, em programas de prevenção de violências e no suporte ao enfrentamento de violências instaladas no contexto escolar abordando as seguintes dimensões:

- **Conscientização sobre Conflitos:** realizando programas educativos que ensinam habilidades de resolução de conflitos, comunicação não-violenta (CNV), protagonismo juvenil, entre outros.

- **Educação sobre Direitos e Deveres:** ensinando os alunos e funcionários sobre seus direitos e deveres, promovendo uma cultura de respeito e responsabilidade com a comunidade escolar.
- **Reparação de Danos e Reconciliação:** facilitando processos de reconhecimento e auto responsabilização onde alunos e profissionais/técnicos que cometeram infrações possam reconhecer seus erros e trabalhar para reparar os danos causados. Os círculos ainda podem atuar como espaço de apoio e inclusão aos envolvidos em conflitos a serem reintegrados de maneira positiva na comunidade escolar, promovendo a integração e a prevenção de futuras infrações.
- **Suporte a Vítimas de Violência:** proporcionando um espaço seguro para vítimas de *bullying* e violência escolar onde possam expressar suas experiências e receber o apoio necessário.
- **Suporte à Implantação de Programas de Apoio:** que ofereçam suporte psicológico e emocional no enfrentamento das situações de violências e traumas, bem que contribuam para o sentimento de segurança em ambiente escolar em articulação com rede de atendimento.
- **Formação em práticas restaurativas:** capacitando professores, administradores e outros funcionários da escola em práticas restaurativas para lidarem com conflitos de maneira eficaz e empática, promovendo *workshops*, oficinas e treinamentos contínuos para atualizar e reforçar as habilidades de resolução e mediação de conflitos no espaço escolar.
- **Promoção da Inclusão:** implementando programas que promovam a inclusão e valorização da diversidade, abordando questões como preconceito e desigualdade de gênero.
- **Cultura do Respeito:** fomentando uma cultura escolar baseada no respeito mútuo, na compreensão e na cooperação entre os membros da comunidade escolar.
- **Alternativas às Medidas Punitivistas:** oferecendo alternativas restaurativas para lidar com infrações graves, focando na responsabilização e reparação dos danos, em vez de ações punitivas.
- **Planos de Ação Personalizados:** elaborando planos de ação e protocolos personalizados a situações de alunos envolvidos em situações que requerem cuidado

diferenciado, com a participação das famílias e outras representatividades da comunidade envolvida.

- **Acompanhamento dos Casos:** monitorando o progresso dos casos após intervenções restaurativas para garantir que os acordos sejam cumpridos e que os relacionamentos estejam melhorando.
- **Feedback e Melhoria Contínua:** coletando informações da comunidade escolar para aprimorar continuamente os programas de Justiça Restaurativa na escola.

4.6. Promotoria de Justiça da Saúde (PJS):

Com atuação específica na proteção do direito à saúde, para assegurar que a população tenha acesso universal, igualitário e eficiente aos serviços e ações do Sistema Único de Saúde (SUS), conforme previsto nas legislações brasileiras. Tem papel fundamental na fiscalização, acompanhamento, apuração de irregularidades e atuação preventiva e educação nessa área.

Nisso, a Justiça Restaurativa pode ser ajudar tanto para as ações de fiscalização e tratativas de acordos com entes públicos para a melhoria dos serviços como para promover um ambiente de cuidado mais justo, colaborativo e centrado no usuário dos serviços de saúde. A seguir algumas possibilidades de uso:

4.6.1. Mediação Restaurativa de Conflitos em contexto de Saúde: esta ferramenta estimula:

- **Resolução Pacífica:** facilitando a mediação de conflitos entre pacientes, familiares e profissionais de saúde para resolver disputas relacionadas ao tratamento, cuidados e comunicação.
- **Acordos Consensuais:** ajudando as partes a chegarem a acordos que respeitem os direitos dos pacientes, as responsabilidades dos profissionais e dos serviços de saúde.

4.6.2. Círculos de Construção de Paz: esta prática fortalece nos serviços de saúde aspectos como:

- **Promoção do Entendimento:** a realização de círculos de diálogo onde usuários, profissionais de saúde e gestores possam dialogar sobre os serviços prestados e formas de melhorar e promover o acesso aos serviços necessários.
- **Reparação de Relações:** facilitando processos de diálogo e reparação ante à omissão, falhas ou negligência dos serviços de saúde.

- **Suporte a Vítimas de Erros Médicos:** proporcionando um ambiente seguro para que vítimas de erros médicos possam expressar suas experiências e receber suporte emocional e psicológico adequado, além de desenvolver planos de reparação que incluam compensações e medidas para evitar futuros erros.

- **Conscientização sobre Direitos e Deveres:** implementando programas educativos para usuários e profissionais de saúde sobre direitos, deveres e práticas de comunicação eficaz.

- **Prevenção de Conflitos:** promovendo treinamentos sobre resolução de conflitos, habilidades de comunicação para prevenir disputas e melhorar a relação usuários-serviço.

4.6.3. Conferências Restaurativas: esta prática restaurativa pode ser utilizada em processos como:

- **Tomada de decisões conjunta:** onde usuários, familiares, profissionais de saúde e gestores possam discutir planos de melhorias de fluxos e protocolos de funcionamento dos serviços de saúde e tomar decisões colaborativas, garantindo que as preferências e necessidades dos usuários sejam respeitadas.

- **Capacitação de Profissionais de Saúde:** utilizando a abordagem da Justiça Restaurativa como temática principal, onde profissionais de saúde serão formados em práticas restaurativas, para lidar com conflitos de maneira eficaz e melhorar a comunicação com os usuários no interior dos serviços de saúde.

Estas práticas restaurativas também podem ser utilizadas em **Programas de Suporte e Controle Social, bem como em Atividades de Monitoramento e Avaliação da Política, dos Programas e Serviços de Saúde**, atuando nos seguintes aspectos:

- **Rede de Apoio:** estimulando a identificação e criação de redes de suporte para pacientes e familiares, oferecendo recursos e orientação sobre cuidados de saúde e resolução de conflitos.

- **Engajamento Comunitário e Social:** envolvendo a comunidade na promoção de práticas de saúde inclusivas e justas, valorizando a participação social e o apoio mútuo na gestão dos serviços de saúde.

- **Avaliação e Monitoramento:** monitorando o progresso dos casos após intervenções restaurativas para garantir que os acordos sejam cumpridos e que as relações e condições de acesso à saúde estejam melhorando.

- **Feedback e Melhoria Contínua:** coletando informações de usuários, familiares e profissionais de saúde para aprimorar continuamente os programas de saúde.

As potencialidades de uso dessas práticas restaurativas no Ministério Público vão além das Promotorias de Justiça, podem ser usadas em áreas administrativas como gestão de pessoas, núcleos especializados dentre outros setores para melhor gestar relações de trabalho, prevenção de conflitos e adoecimento laboral dentre outros aspectos.

5. A COMUNICAÇÃO NA ABORDAGEM RESTAURATIVA.

De forma a contribuir com o uso da abordagem restaurativa no âmbito institucional, é indispensável algumas habilidades na comunicação, atenção na construção de roteiros, mapas de compreensão dos conflitos e organização de atividades que compõem a dinâmica das práticas restaurativas.

5.1. Habilidades de comunicação no atendimento às situações de conflito

As habilidades de escuta são fundamentais em situações de conflito, pois ajudam a compreender as perspectivas das partes envolvidas, reduzir tensões e facilitar a encontrar formas de resolução.

Desenvolver essas habilidades requer prática, mas elas são cruciais para lidar com conflitos de forma eficiente, respeitosa e colaborativa. Use a Comunicação Não Violenta (CNV) que ajuda a expressar sentimentos e necessidades de forma clara e sem julgamento.

Siga a fórmula: Observação (o que aconteceu de fato), Sentimento (como você se sente), Necessidade (o que você precisa), Pedido (o que você gostaria que fosse feito).

Algumas habilidades essenciais de escuta para lidar com conflitos:

- **Prepare-se mentalmente:** Antes de iniciar a conversa, prepare-se emocional e mentalmente. Pense sobre o que você deseja alcançar e como deseja abordar o assunto. Faça uma reflexão sobre seus próprios sentimentos e esteja ciente de suas emoções e planeje o que deseja dizer.
- **Acolha, esclareça o objetivo da conversa.** Use uma abordagem gentil, como "Eu sei que este pode ser um assunto delicado, mas acho importante conversarmos sobre isso".
- **Escuta Ativa:** Consiste em ouvir atentamente o que a outra pessoa está dizendo, sem interromper e demonstrando interesse genuíno. Demonstre atenção e interesse genuíno ao que está sendo dito pelas pessoas. Use expressões faciais e gestos

que demonstrem que você está atento e evite distrações, como olhar para o celular ou para outros lugares.

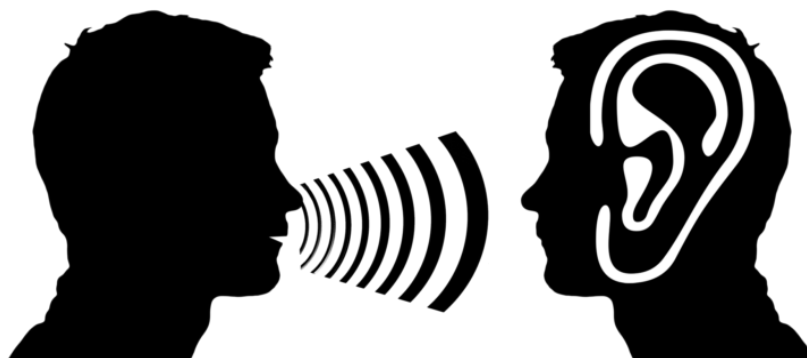


Figura 5 - A Escuta Ativa como grande ferramenta da Mediação
Fonte: Camila Danielian Tchalian, 2020

- **Empatia/acolhimento:** habilidade de se colocar validar o sentimento do outro, entender suas emoções e perspectivas, de compreender o contexto e as razões por trás dos sentimentos da pessoa. Reconheça e valide os sentimentos expressos, dizendo algo como "Eu entendo que você se sinta assim".
- **Busque entender e validar seu entendimento:** Repetir o que a pessoa disse com suas próprias palavras para garantir que você compreendeu corretamente. Isso ajuda a clarificar mal-entendidos e mostra que você está ouvindo ativamente. Use frases como: "Se eu entendi bem, você está dizendo que..." ou "O que você quer dizer, quando fala...".
- **Use perguntas clarificadoras:** Fazer perguntas para obter mais detalhes e evitar suposições. Isso permite que a pessoa expresse melhor suas preocupações e sentimentos. Evite perguntas fechadas que possam ser respondidas apenas com "sim" ou "não". Prefira perguntas abertas, como "Você poderia explicar melhor o que quis dizer?".
- **Evite julgamentos:** Manter uma postura imparcial e não julgar o que a outra pessoa está dizendo, mesmo que você não concorde. Foque no conteúdo e nas emoções expressadas, não em suas próprias opiniões e valores. Suspenda julgamentos iniciais e ouça até o fim antes de formar uma opinião.
- **Escute além das palavras:** Preste atenção na linguagem corporal, tom de voz e expressões faciais, que muitas vezes revelam mais do que as palavras. Observe se há sinais de raiva, frustração, tristeza ou nervosismo, como braços cruzados, tom elevado

ou hesitações. Use esses sinais para entender melhor o estado emocional da pessoa e ajustar sua abordagem.

- **Manter a calma e o autocontrole:** Evite reagir de forma impulsiva ou defensiva ao ouvir algo que possa ser provocador ou desconfortável. Respire fundo e tente manter uma postura tranquila, mesmo quando o conflito parecer acirrado. Isso ajuda a manter o diálogo em um tom mais controlado e respeitoso.

- **Dar tempo para a fala:** Permitir que a outra pessoa termine de falar sem interromper. Espere a pessoa concluir sua fala antes de responder ou fazer perguntas. Respeitar o tempo de fala demonstra que você valoriza o que a pessoa tem a dizer.

- **Reafirmar o compromisso com a possível solução:** Mostrar à outra parte que você está disposto a compreender melhor o que está acontecendo e contribuir para encontrar uma solução conjunta com os outros envolvidos. Reafirmar seu compromisso com a tentativa de resolução do conflito ajuda a criar um clima de colaboração. Use a frase "Quero entender melhor para que possamos encontrar uma solução".

- **Dê feedback construtivo:** Ofereça suas percepções e sentimentos de forma respeitosa e clara, quando necessário. Use a técnica do "eu sinto...", por exemplo, "Eu sinto que estamos tendo uma dificuldade de comunicação". Evite frases acusatórias, como "Você sempre faz isso", que podem aumentar o conflito.

- **Mantenha o foco na questão:** Evite fazer críticas pessoais e concentre-se no comportamento ou na situação específica que precisa ser abordada. Isso ajuda a evitar acusações e a manter o diálogo mais objetivo.

- **Seja transparente e honesto:** Falar de forma aberta e honesta, sem esconder seus sentimentos ou pensamentos, pode construir confiança e facilitar a resolução. Expresse suas preocupações de forma clara e sincera, mas sem ser agressivo.

- **Gerencie suas emoções:** Em situações difíceis, é comum sentir emoções fortes como raiva ou frustração. Controlar essas emoções é fundamental para uma conversa produtiva. Se você sentir que está ficando muito emocional, faça uma pausa e respire profundamente antes de continuar. Se necessário, sugira adiar a conversa para um momento em que ambos estejam mais calmos.

- **Incentive a olhar a situação de outros ângulos:** convide as pessoas a se deslocar do lugar que está no conflito para poder enxergar a situação de outro ângulo.

- **Incentive a responsabilidade na busca de soluções conjuntas:**

Possibilite a refletir sobre o que poderia ter feito de diferente na situação e trabalhar juntos para encontrar uma solução e incentivar ao compromisso e colaboração. Pergunte: "O que podemos fazer para resolver isso?" ou "Como você acha que podemos melhorar essa situação?".

- **Aceite diferenças e esteja aberto a aprender:** Nem sempre haverá um acordo, e tudo bem. Aceitar diferenças e estar disposto a aprender com a outra pessoa é fundamental. Reconheça quando há desacordos e concorde em discordar, se necessário. Concentre-se no aprendizado e na construção de um relacionamento mais forte.

Ouvir pessoas difíceis requer habilidades especiais e muita paciência, pois essas interações podem ser emocionalmente desafiadoras. Pessoas difíceis podem ser aquelas que têm comportamentos agressivos, defensivos, pessimistas, manipuladores ou que simplesmente não estão dispostas a ouvir ou colaborar. Abaixo algumas orientações para a construção de diálogos:

- **Mantenha a calma e o autocontrole:** Pessoas difíceis podem ser provocadoras ou frustrantes, e é fácil se sentir irritado ou perder a paciência. Manter a calma é essencial para evitar escalonamentos. Respire fundo e mantenha uma postura relaxada. Isso ajuda a controlar suas próprias reações. Se necessário, faça pausas durante a conversa para evitar respostas impulsivas.

- **Evite tomar o comportamento como pessoal:** Muitas vezes, o comportamento difícil da pessoa não é dirigido a você, mas sim uma expressão de suas próprias frustrações ou problemas internos. Lembre-se de que o problema pode estar mais relacionado à própria experiência da pessoa do que à sua interação específica. Tente ver o comportamento da pessoa como um reflexo de suas emoções e não como um ataque pessoal.

- **Estabeleça limites e seja assertivo:** Pessoas difíceis podem tentar ultrapassar seus limites, seja com comportamento agressivo, manipulação ou demanda excessiva. É importante ser assertivo e definir limites claros. Use uma comunicação assertiva, dizendo algo como: "Eu gostaria de continuar essa conversa, mas não posso fazer isso enquanto você estiver gritando". Seja firme e respeitoso ao estabelecer limites, sem se sentir culpado.

- **Evite confrontos diretos:** Pessoas difíceis tendem a reagir mal a confrontos diretos ou argumentos. Tentar ganhar uma discussão pode piorar a situação. Em vez de confrontar diretamente, redirecione a conversa para focar na solução do

problema. Use frases que expressem colaboração, como "Vamos tentar entender isso juntos" ou "Como podemos resolver isso de uma forma que funcione para ambos?".

- **Não se deixe manipular:** Algumas pessoas difíceis podem usar manipulação emocional, culpa ou fazer drama para tentar controlar a situação. Mantenha-se atento a comportamentos manipulativos e não ceda a chantagens emocionais. Mantenha o foco no problema real e não se deixe desviar por argumentos emocionais ou ataques pessoais.

- **Use perguntas clarificadoras:** Fazer perguntas ajuda a esclarecer o que a pessoa está realmente sentindo ou pensando e evita mal-entendidos. Pergunte: "O que exatamente você gostaria que fosse diferente?" ou "Como você acha que podemos resolver isso?". Isso ajuda a entender melhor as preocupações e também mostra que você está tentando colaborar para encontrar uma solução.

- **Reconheça e valide os sentimentos:** Pessoas difíceis frequentemente se sentem ignoradas ou desvalorizadas. Reconhecer e validar seus sentimentos pode ajudar a acalmá-las. Diga algo como: "Eu entendo que você está frustrado com isso. Parece uma situação realmente difícil". Validar os sentimentos não significa concordar com a pessoa, mas sim mostrar empatia.

- **Desvie de ciclos de negatividade:** pessoas difíceis podem se concentrar em aspectos negativos, repetindo reclamações e resistindo a sugestões. Reconheça o problema, mas redirecione a conversa para possíveis soluções: "Eu entendo suas preocupações. O que podemos fazer para melhorar essa situação?". Mantenha o foco em ações práticas em vez de se envolver em discussões cíclicas sobre o problema.

- **Conheça seus limites:** em alguns casos, tentar continuar a conversa com uma pessoa muito difícil pode ser improdutivo e emocionalmente desgastante. Saber quando encerrar a conversa é essencial. Se perceber que a situação está saindo do controle, diga algo como: "Talvez seja melhor conversarmos sobre isso em outro momento, quando estivermos mais calmos". Não tenha medo de fazer uma pausa ou encerrar a conversa se sentir que está se tornando tóxica ou desrespeitosa.

- **Mantenha-se centrado no objetivo:** focar no objetivo da conversa ajuda a evitar desvios e manter o diálogo produtivo. Reforce o propósito da conversa, como: "Estamos aqui para resolver essa questão, e gostaria de ouvir suas ideias sobre como podemos fazer isso". Evite se desviar para assuntos irrelevantes ou para ataques pessoais.

- **Pratique o autoconhecimento:** lidar com pessoas difíceis pode ser desgastante emocionalmente. Cuidar de si mesmo é importante para evitar esgotamento

e manter a resiliência. Após a conversa, reserve um momento para refletir sobre suas próprias emoções e faça algo para relaxar e se recuperar. Lembre-se de que você fez o seu melhor e que nem sempre será possível mudar o comportamento da outra pessoa.

A comunicação nos processos restaurativos não é apenas uma ferramenta, mas um alicerce que possibilita a compreensão dos sujeitos, seus contextos de vida, percepções de mundo, valores e outras dimensões que o fazem os seres quem são. Estar aberto e estabelecer uma comunicação consciente, empática e não julgadora é essencial para apoiar na busca de soluções para as situações que vivenciam.

6. ELABORAÇÃO DE ROTEIROS.

A elaboração de roteiros para abordagem restaurativa exige planejamento cuidadoso para promover um ambiente seguro e propício ao diálogo. As perguntas devem ser feitas de forma aberta, respeitosa e adaptada à realidade de cada situação, permitindo que a pessoa reflita profundamente e encontre suas próprias respostas.

Esses roteiros devem ser flexíveis e adaptados ao contexto específico, priorizando princípios como respeito, empatia, escuta ativa e busca de soluções colaborativas. Aqui estão os passos e orientações para criar um roteiro eficaz:

- **Defina o objetivo do encontro:** pergunta-chave: Qual é o propósito principal da abordagem restaurativa? (Ex.: resolver um conflito, restaurar um vínculo, refletir sobre um comportamento, facilitar o diálogo entre duas partes que tiveram um desentendimento, compreender melhor uma situação etc)"
- **Identifique as partes envolvidas:** certifique-se de conhecer a visão e posição de cada um na situação. Permita que cada pessoa exponha seus sentimentos e percepções. Mapeie as expectativas, sentimentos, preocupações, interesses de cada parte antes do encontro coletivo.

6.1. Etapas do processo e definição do roteiro.

6.1.2. Pré-círculos: etapa para conhecimento e preparação das pessoas, deve-se acolher, se apresentar, explicar objetivo e metodologia, colher adesão para cada pessoa envolvida na situação a ser abordada- momento de conhecer em profundidade a visão, os sentimentos, as crenças, o nível de implicação de responsabilidade, os danos produzidos, as necessidades e maneiras de resolução da situação de cada um.

a. Perguntas para facilitar a fala:

"Pode me contar o que aconteceu, na sua perspectiva?"

"Pode me contar o que aconteceu, na sua visão?"

"Como você percebe o que levou a essa situação?"

"O que estava acontecendo antes do conflito?"

b. Identificar sentimentos:

"Como você se sente com tudo isso?"

"Qual o sentimento mais forte dessa situação lhe causa?"

"Quais seus sentimentos em relação a tudo que está vivendo?"

"Como você se sentiu durante o ocorrido?"

"Quais emoções essa situação despertou em você?"

c. Exploração do impacto (danos): refletir sobre os efeitos das ações no grupo ou nas partes envolvidas.

"Quais foram as consequências para você? "

"Como você acha que o outro foi impactado? "

"De que forma isso te afetou pessoalmente? "

"Como você acha que isso impactou o outro envolvido"

"O que você acha que a pessoa pode ter se sentido diante disso? "

d. Perguntas sobre a perspectiva do outro:

"Como você acha que o outro se sentiu nessa situação?"

"O que você acredita que o outro estava tentando expressar?"

"Você consegue pensar em como suas ações podem ter impactado o outro?"

e. Avaliação de responsabilidades: incentivar a reflexão sobre possível responsabilização no processo.

"Você avalia que alguma atitude sua pode ter contribuído nessa situação? "

"Existe algo que você gostaria de reconhecer ou admitir sobre o que aconteceu? "

"Existe algo que poderia ter sido feito de forma diferente?"

"Qual foi a sua contribuição para essa situação?"

"Existe algo que você acredita que poderia ter feito de forma diferente?"

"Há algo que você acha que precisa esclarecer?"

"Como as suas escolhas podem ter influenciado as escolhas da outra pessoa?"

f. Busca por soluções: co-construir acordos ou caminhos para restaurar o relacionamento.

"O que pode ser feito para reparar os danos?"

"Como podemos garantir que isso não se repita?"

"Qual seria um bom acordo para todos aqui?"

"O que seria necessário para reparar os danos causados?"

"O que você acha que pode fazer para ajudar a resolver essa situação?"

"Como podemos garantir que algo assim não aconteça novamente?"

"O que você precisa do outro para que se sinta mais tranquilo?"

"Que parte da solução você acha que pode assumir? "

"Como você pode mostrar à outra pessoa que está disposto(a) a melhorar a situação? "

g. Identificação de aprendizagens e prevenção: identificar possibilidades de aprendizagem para evitar novas situações.

"O que você aprendeu com tudo que aconteceu? "

"Existe algo que você sente que precisa aprender ou mudar para evitar que isso aconteça novamente? "

"Que lições você leva desse processo? "

"O que você aprendeu com essa situação?"

"Se algo semelhante acontecer no futuro, como você acha que poderia lidar?"

"Que mudanças você acredita serem importantes para evitar novos conflitos?"

6.1.3. O Círculo: momento do encontro com os envolvidos em um espaço seguro e acolhedor para que juntos possam conversar de forma respeitosa sobre a situação vivenciada. Deve-se definir valores e diretrizes em conjunto (ex.: falar sem interrupções, confidencialidade, respeito etc), que devem ser aceitos e respeitados por todos. Explicar o funcionamento do objeto da palavra.

a. Frases sugeridas para abertura:

"Bem-vindos! Este espaço é para que possamos dialogar com respeito e empatia."

"O objetivo aqui é ouvir e ser ouvido, buscando entendimento mútuo."

b. Questões norteadoras do diálogo: devem seguir as dimensões abordadas na fase do pré-círculo, afora dando oportunidade ouvirem uns aos outros, de expressarem sentimentos, dúvidas, necessidades, pedidos e possíveis soluções.

c. Inclua momentos de fechamento: Encerrar o encontro com reflexões positivas. Use poesias, dinâmicas ou músicas para fazer o encerramento

d. Agradecimento: "Agradeço a todos pela abertura e pela disposição em dialogar."

e. Avalie o processo / aprendizagens

"O que levo dessa conversa? "

"Não posso sair daqui sem dizer? "

"Vocês acreditam que saíram daqui com algo positivo?"

6.1.4. Pós-círculos:

"Gostaria de agendar um novo momento de acompanhamento?"

6.1.5. Roteiros para diferentes públicos

As práticas restaurativas podem ser utilizadas com diferentes públicos e perfis, por isso há necessidade de adaptação dos roteiros. No caso de crianças e adolescentes, deve-se utilizar uma linguagem simples, que envolva dinâmicas e um tom acolhedor. Já para adultos, é preciso objetividade nas falas, porém com empatia, respeitando as necessidades emocionais do grupo. Atente também para o nível de escolaridade e necessidade de meios de comunicação para aqueles com necessidades especiais.

6.1.6. Teste o roteiro e busque feedback

Realize simulações ou ensaios e ajuste o roteiro com base nas respostas recebidas. Lembre-se de que o sucesso de uma abordagem restaurativa não depende apenas do roteiro, mas também da postura do/a facilitador/a, que deve agir com imparcialidade, empatia e respeito.

Em uma abordagem restaurativa, as perguntas devem ser abertas, neutras e voltadas para a reflexão. Elas ajudam a explorar os aspectos emocionais, factuais e relacionais do conflito e do tema dialogado.

Construa as perguntas com foco no estímulo ao diálogo, que reforce a empatia e promova a compreensão do ponto de vista do outro. Ajudando a construir um espaço de reflexão e diálogo, que favorece a solução colaborativa e a restauração dos relacionamentos e aprendizagens para a melhoria das relações entre as pessoas.

6.1.7. Que perguntas evitar na elaboração de um roteiro:

Algumas perguntas podem comprometer o resultado da atividade e devem ser evitadas. Aqui estão exemplos de perguntas a evitar, com explicações sobre por que são problemáticas:

a. Perguntas acusatórias ou que atribuem culpa: essas perguntas colocam as pessoas na defensiva, dificultando o diálogo aberto e colaborativo.

"Por que você fez isso?"

"Você não acha que isso foi errado?"

b. Perguntas fechadas ou que limitam a reflexão: restringem as respostas a "sim" ou "não", dificultando a expressão de pensamentos e sentimentos mais profundos.

"Você acha que foi justo?"

"Foi culpa sua ou dele?"

O que você fez para isso ter acontecido?

c. Perguntas que julgam ou reforçam estigmas: transmitem julgamento ou preconceito, o que prejudica a criação de um ambiente de confiança.

"Você sempre causa problemas, não é?"

"Você não percebe que está errado?"

d. Perguntas que minimizem o problema: invalidam os sentimentos e percepções das partes envolvidas, reduzindo a disposição delas para dialogar.

"Por que isso é tão importante para você?"

"Isso realmente vale tanto esforço?"

e. Perguntas que forcem soluções ou pressões: podem parecer coercitivas, afastando o princípio de que as soluções devem ser construídas de forma colaborativa.

"Quando você vai pedir desculpas?"

"Você não acha que deveria aceitar o que o outro está propondo?"

f. Perguntas hipotéticas irrelevantes: desviam o foco do conflito real, dificultando o progresso do diálogo.

"E se o outro tivesse feito algo pior, como você reagiria?"

"Se fosse em outro lugar, você teria agido diferente?"

g. Perguntas que estimulam comparações negativas: criam um clima de competição ou vergonha, o que pode agravar o conflito.

"Por que você não é mais como [outra pessoa]?"

"O que você acha que os outros diriam sobre isso?"

h. Como evitar essas perguntas?

- ✓ Adote uma postura neutra: Evite julgamentos implícitos ou explícitos.
- ✓ Use perguntas abertas: Incentive a reflexão e a expressão de sentimentos.
- ✓ Foque no diálogo, não na culpa:
- ✓ Priorize a compreensão mútua.

6.1.8. Perguntas para vencer posição defensiva

As perguntas precisam criar um ambiente de confiança, empatia e curiosidade genuína, abrindo a comunicação e mostrando que você está ali para entender, não para

criticar ou confrontar. Abaixo, alguns exemplos de perguntas que favorece a ruptura de uma postura defensiva:

a. Mostrando empatia e compreensão

"O que você acha que seria mais justo para você nessa situação? "

"Como você se sente com tudo isso? "

"O que eu posso fazer para ajudar? "

b. Demonstrando curiosidade sem julgamento

"O que te levou a pensar dessa forma? "

"Você pode me contar mais sobre o que te preocupa? "

"Por que você acha que isso é importante para você? "

"Você acha que está enxergando a situação de forma completa ou tem algo que falta considerar?"

c. Criando espaço para vulnerabilidade

"O que você gostaria que as pessoas entendessem melhor sobre você? "

"O que mais te deixa inseguro nessa situação? "

"Existe algo que você não conseguiu dizer, mas gostaria? "

d. Valorizando a perspectiva da outra pessoa

"Como você enxerga isso acontecendo daqui para frente? "

"O que seria ideal para você? "

"Tem algo que eu talvez esteja deixando de enxergar? "

e. Estimulando a empatia e a visão ampla:

"Você acha que enxerga a situação de forma completa ou tem algo a considerar? "

"Como gostaria de ser tratado se estivesse no lugar da outra pessoa? "

8. CONSTRUÇÃO DE MAPA DE CONFLITO:

Elaborar um mapa do conflito é uma ferramenta útil para compreender melhor as dinâmicas de uma situação de tensão ou disputa. Ele ajuda a identificar os atores envolvidos, suas relações, interesses e possíveis soluções. Para elaborá-lo é necessário:

8.1. Definir o problema ou conflito: comece descrevendo claramente o conflito ou questão em análise. Seja objetivo e específico, detalhando o contexto em que ocorre.

Exemplo: "Conflito entre filhos no cuidado com pais idosos."

8.2. Identificar os atores envolvidos: liste todos os grupos ou indivíduos diretamente ou indiretamente impactados pelo conflito. Classifique-os como primários (envolvidos diretamente) e secundários (afetados indiretamente ou interessados).

Exemplo:

Primários: idosos, cuidador informal (filho(a) que assume os cuidados.

Secundários: outros filhos, serviços de saúde, vizinhança etc.

8.3. Determinar os interesses de cada ator: identifique o que cada grupo ou indivíduo deseja alcançar com relação ao conflito. Lembre-se de diferenciar entre posições (o que dizem querer) e interesses (motivações subjacentes).

Exemplo:

Idosos: que tipos de cuidado desejam e necessitam.

Cuidador(a) informal: tipos de ajuda necessita.

Serviços de saúde /vizinhança: preocupações e apoios que podem disponibilizar

8.4. Analisar as relações entre os atores: desenhe as conexões entre os envolvidos, indicando o tipo de relação (cooperação, tensão, neutralidade). Identifique as visões, sentimentos, necessidades, responsabilidades de cada um(a). Use setas e símbolos para representar essas dinâmicas.

Dica: Utilize cores ou legendas para destacar a natureza das relações (e.g., verde para cooperação, vermelho para conflito).

8.5. Mapear os recursos e influências: identifique os recursos que cada ator (a) possui para atuar no conflito, visões, crenças, nível de poder etc. Analise como esses recursos podem ser usados para influenciar o desfecho.

8.6. Explorar possíveis soluções ou cenários: proponha alternativas que possam reduzir o conflito e beneficiar os envolvidos. Considere soluções que atendam aos interesses dos principais atores.

8.7. Visualização do mapa: crie uma forma de visualização do mapa, como tabela, diagramas simples ou quadros. Utilize programas como PowerPoint, Canva, ou softwares de mapeamento como o *MindMeister* ou Miro.

Este mapa do conflito facilita a organização das informações sobre o caso, facilitando a mediação e resolução da disputa de forma mais estratégica e eficaz.

9. CERIMÔNIAS DE ABERTURA E FECHAMENTO.

As cerimônias de abertura e encerramento em práticas restaurativas têm o objetivo de criar um ambiente de confiança, respeito e conexão entre os participantes, bem como de proporcionar um fechamento significativo ao processo. Aqui estão algumas orientações para elaborá-las:

9.1. Cerimônia de Abertura: Deve-se observar:

9.1.2. Objetivos:

- ✓ Criar um ambiente acolhedor e respeitoso.
- ✓ Estabelecer o propósito e a intenção do encontro.
- ✓ Promover uma conexão inicial entre os participantes.

9.1.3 Passos para a elaboração:

- ✓ Escolher um objeto ou símbolo central a ser colocado no centro do círculo, quando houver;
- ✓ Use um objeto que simbolize união, como uma vela, pedra ou peça artesanal. Ele pode ser usado para indicar quem tem a palavra (objeto de fala).

a. Mensagem inicial ou reflexão:

- ✓ Inicie com uma breve mensagem que transmita acolhimento e inspiração aos participantes. Pode ser uma citação, poema ou frase de sabedoria que esteja alinhada com o propósito do encontro.

b. Estabelecer as diretrizes do encontro:

- ✓ Explique os valores fundamentais (respeito, escuta ativa, confidencialidade) e compartilhe as regras do círculo.

c. Prática de conexão ou introdução:

- ✓ Roda de apresentações: cada participante pode dizer o nome e algo simbólico sobre o que esperam da prática.

d. Momento de silêncio ou respiração:

- ✓ Proporcione um minuto de silêncio ou conduza uma breve respiração guiada para "trazer" os participantes ao momento presente.

e. Invocação simbólica

- ✓ Convide os participantes a compartilhar uma palavra ou gesto que simbolize como estão chegando àquele espaço (por exemplo, "gratidão", "esperança", etc.).

9.2. Cerimônia de Encerramento. Deve-se observar:

9.2.1 Objetivos:

- ✓ Encerrar o encontro de forma positiva e reflexiva.
- ✓ Permitir que todos expressem seus sentimentos sobre o processo.
- ✓ Reforçar o aprendizado e as conexões criadas.

9.2.2 Passos para a elaboração.

a. Ritual de encerramento:

- ✓ Use o mesmo objeto simbólico da abertura para marcar o fim do processo. Proponha que os participantes compartilhem uma palavra ou frase que resuma o que levarão do encontro.

a. Mensagem ou reflexão final:

- ✓ Compartilhe uma mensagem de encerramento inspiradora ou um agradecimento coletivo pelo comprometimento de todos.

b. Símbolo de conexão final:

- ✓ Realize uma dinâmica de união, como: segurar as mãos em círculo (ou colocar as mãos sobre o peito, em respeito a quem prefere não tocar).
- ✓ Realizar um gesto simbólico, como criar um som em conjunto (bater palmas, estalar dedos, etc.).

c. Agradecimentos e despedida:

- ✓ Agradeça a todos pelo tempo, energia e disposição em participar.

d. Atividade de transição

- ✓ Proponha uma ação simples que ajude os participantes a integrar o aprendizado ao cotidiano (como refletir sobre uma palavra-chave ou fazer algo relacionado ao que vivenciaram no círculo).
- ✓ As cerimônias, quando bem estruturadas, ajudam a dar sentido e profundidade às práticas restaurativas, promovendo um espaço seguro e transformador. Mas precisa levar em conta aspectos da cultura e especificidades e necessidades dos indivíduos.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, o Guia de Aplicação de Práticas Restaurativas não apenas reforça os objetivos do Nupeia, mas também evidencia a consolidação de um trabalho contínuo de formação e acompanhamento. Através da Mentoria Técnica oferecida aos profissionais capacitados em Justiça Restaurativa, em parceria com o CEAF, o Nupeia demonstra seu compromisso com a disseminação das práticas restaurativas no âmbito do Ministério Público do Estado do Pará.

Além disso, ao seguir diretrizes como a Resolução nº 118/2014-CNMP e outras recomendações do CNMP, o Nupeia reafirma seu papel como unidade fomentadora da Política Nacional de Incentivo à Autocomposição, promovendo a Justiça Restaurativa como uma abordagem eficaz para alcançar os objetivos institucionais do Ministério Público.

Esperamos que este Guia inspire o(a) leitor(a) e o(a) motive a colocar em prática os aprendizados adquiridos sobre a Justiça Restaurativa, “como uma maneira de imaginar uma nova justiça” (NETO, 2021), centrada no diálogo, na escuta compassiva e na busca por soluções que promovam justiça no cotidiano da atuação institucional.

Convidamos todos e todas a experimentarem os conteúdos abordados, aplicando-os como uma forma de dar voz e visibilidade às necessidades dos sujeitos e grupos que buscam a intervenção do Órgão Ministerial, bem como a melhorar as relações de intervenção e trabalho com a população atendida. Para iniciar mudanças significativas, comece com pequenas ações: escute com atenção, promova conversas significativas e busque soluções colaborativas para os desafios que surgirem.

Desejamos que este Guia seja um passo inicial e um estímulo a novas aprendizagens, para a construção de relações mais justas e respeitadas, contribuindo para a construção de novas relações institucionais e sociais. Agradecemos ao(à) leitor(a) por seu interesse e compromisso com a busca de transformações e com a construção de uma nova justiça.

11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARLE, Danielle de Guimarães Germano. **Mediação, Negociação e Práticas Restaurativas no Ministério Público**. Editora D'Plácido, 2016.

AZEVEDO, R. G.; **PALLAMOLLA**, R. P. **Alternativas de resolução de conflitos e justiça restaurativa no Brasil**. Revista USP, São Paulo, n. 101, p. 173-184, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2316-9036.v0i101p173-184>. Acesso em: 16 mar. 2021.

BALL, Jennifer; **CALDWELL**, Wayne, **PRANIS**, Kay. **Doing democracy with circles: engaging community in public planning**. St Paul: Living Justice Press, 2010.

BOLÍVAR, D. **The local practice of restorative justice: are victims sufficiently involved?**. In Vanfraechem, I, Bolívar, D. e Aertsen. I. (orgs.). Victims and Restorative Justice, Abingdon, Oxon: Routledge, 2015, p. 203-238.

BRAITHWAITE, J. **Fazendo a pergunta sobre a dominação na justiça**. In: **FRANÇA**, L. A.; **CARLEN**, P. (orgs). Alternativas à justiça. Porto Alegre: Canal Ciências Criminais, 2019. p.22-31.

BOYES-WATSON, C. **PRANIS**. No Coração da Esperança: **Guia de práticas circulares: o uso dos círculos de construção de paz para desenvolver a inteligência emocional, promover a cura e construir relacionamentos saudáveis**. Tradução: Fátima Bastisni. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011.

CANAL CIÊNCIAS. **Mediação entre Vítima e Ofensor** . 2015. Disponível em: <https://canalcienciascriminais.com.br/justica-restaurativa-e-mediacao-penal-afinal-qual-a-relacao-entre-elas-2/>

INSTITUTO AURORA. A Justiça Restaurativa exige uma “troca de lentes” sobre a forma como compreendemos a justiça. 2021. Disponível em: <https://institutoaurora.org/a-justica-restaurativa-como-ferramenta-de-conscientizacao-e-resolucao-de-conflitos/>

JACCOUD, M. Princípios, Tendências e Procedimentos que cercam a Justiça Restaurativa. In: SLAKMON, C.; DE VITTO, R. C. P.; PINTO, R. S. G. (orgs.). *Justiça Restaurativa*. Brasília: MJ, PNUD, 2005. p. 163-186.

LEDERACH, J. P. Transformação de conflitos. São Paulo: Palas Athena, 2012.

LEONARDO. Justiça Restaurativa e Mediação Penal: Um novo modelo da justiça criminal e da gestão do crime. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2007.

NETO, Nirson M. da S. Justiça Restaurativa e(m) conflitos étnico- raciais: estudo em torno de um quilombo na Amazônia brasileira. São Paulo: Editora Dialética

NUPEIA, Núcleo de Incentivo à Autocomposição. Círculo de Resolução de Conflitos. 2024.

PALLAMOLLA, Rafaella da Porciuncula. Canal Ciências Criminais. Rio Grande do Norte, 2015. Disponível em: <https://canalcienciascriminais.com.br/justica-restaurativa-e-mediacao-penal-afinal-qual-a-relacao-entre-elas-2/>

PRANIS, Kay. Processos Circulares. Teoria e Prática. Série da reflexão à prática. Trad. Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athenas, 2010.

ROBALO, Tereza Lancry de Gouveia de Albuquerque e Souza. Justiça Restaurativa. Um Caminho para a Humanização do Direito. Lisboa: Editora Juruá, 2012.

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Editora Àgora, 2006

SANTOS, Mayta Lobo; GOMIDE, Paula Inez Cunha. Justiça Restaurativa na Escola: Aplicação e Avaliação do Programa. Curitiba: Editora Juruá, 2014. SICA,

TARTUCE, Fernanda. Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos. Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo

Código de Processo Civil. Alexandre Freire et al.(organizadores). Salvador: Jus Podium, p. 12, 2013. Acesso em: 07 de ago. de 2024.

TCHALIAN, Camila Danielian. A Escuta Ativa como grande ferramenta de Mediação. 2020. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/escuta-ativa-como-grande-ferramenta-da-media%C3%A7%C3%A3o-danielian-tchalian/>

WALGRAVE, L. Restorative justice, self-interest and responsible citizenship. Nova Iorque: Routledge, 2012.

ZEHR, Howard. Trocando as Lentes: Um novo foco sobre o crime e a justiça. Trad. Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athenas, 2014. ZEHR, Howard. Justiça restaurativa. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo : Palas Athena, 2012.