

IV SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍCIA NO BRASIL

Institucionalizando mecanismos de
accountability policial comunitária

semana
de visitas
a delegacias
de polícia

Fevereiro 2011

altus[®]
GLOBAL ALLIANCE

cesec
Centro de Estudos de
Segurança e Cidadania



**HEINRICH
BÖLL
STIFTUNG**
A Fundação Política Verde

Equipe técnica

Coordenação do projeto
Ludmila Ribeiro

Supervisão técnica
Julita Lemgruber

Assistente da coordenação
Klarissa Almeida Silva

Coordenadores regionais (por ordem alfabética da cidade)

BELÉM DO PARÁ:
Glaucy Learte

BELO HORIZONTE:
Danilo Brasil

BRASÍLIA:
Rodrigo Suassuna

FORTALEZA:
Maurício Russo

PELOTAS:
Larissa Vollrath Bento

PORTO ALEGRE:
Fernanda Bestetti de Vasconcellos

RECIFE:
Clarissa Galvão Cavalcanti Borba

RIO DE JANEIRO:
Andréa Ana do Nascimento

SÃO PAULO:
Terine Husek

Realização

Altus – Aliança Global
CESeC / UCAM – Centro de Estudos de Segurança e Cidadania / Universidade Candido Mendes

Financiamento

DFID – UK Department for International Development
Fundação Heinrich Böll

semana
de visitas
a delegacias
de polícia

Edição 2011

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Elenice Glória Martins Pinheiro

R484q

Ribeiro, Ludmila (Coord.); Lemgruber, Julita (Coord.)

IV semana de visitas a delegacias de polícia no Brasil: institucionalizando mecanismos de accountability policial comunitária. / Coordenação Ludmila Ribeiro, Julita Lemgruber. - Rio de Janeiro : UCAM, 2011.

64 p. : il.

ISBN: 978-85-87677-05-1

1. Delegacias de polícia – Avaliação - Brasil. 2. Delegacias de polícia - Serviços 3. Delegacias de polícia – Condições materiais. I. Título.

CDD: 351.81076



A Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (PSVW) é projeto de pesquisa e de intervenção social que tem como objetivo: coletar informações sobre a qualidade do serviço prestado pela polícia; aproximar as organizações policiais das comunidades por elas atendidas; e discutir com os responsáveis pelas delegacias policiais visitadas a avaliação que os cidadãos fazem das mesmas. Pretende-se, através desta estratégia, aumentar a confiança que a comunidade tem na instituição policial civil e contribuir para o aperfeiçoamento dos mecanismos de *accountability* policial comunitária.

Este projeto é coordenado pela Altus – Aliança Global, uma ONG internacional que reúne importantes centros de pesquisa, em seis países, que trabalham com os temas da violência e da segurança pública: Rússia, Índia, Nigéria, EUA, Chile e Brasil. O Centro de Estudos de Segurança e Cidadania da Universidade Candido Mendes (CESeC/UCAM) é o representante da Altus no Brasil.

Durante os quatro anos em que a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia foi realizada (2006, 2007, 2009, 2010), o CESeC estreitou sua relação com distintas Polícias Cíveis estaduais, viabilizando as visitas de grupos de cidadãos que avaliaram as delegacias em diferentes aspectos: (1) orientação para a comunidade; (2) condições materiais; (3) tratamento igualitário da população; (4) transparência e prestação de contas e (5) condições de detenção.

A partir dos eventos realizados para discussão das avaliações, o CESeC tem contribuído para a melhoria da qualidade do atendimento prestado por delegacias de polícia no país, permitindo a institucionalização de conceitos democráticos dentro desta agência do serviço público.

A presente publicação procura apresentar os resultados quantitativos e qualitativos obtidos a partir das visitas a 172 delegacias de polícia de oito estados brasileiros, no período de 18 a 24 de outubro de 2010. Este relatório enfatiza, ainda, as principais transformações ocorridas em algumas delegacias, a partir da discussão dos resultados da Semana de Visitas de 2009 nos encontros/ *workshops* que tiveram lugar nos diferentes estados. Com isso, espera-se demonstrar como a pesquisa científica rigorosa pode contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado por agências públicas e, ainda, se transformar em efetivo instrumento para exercício da *accountability* policial comunitária.

Ludmila Ribeiro e Julita Lemgruber
coordenadoras da Semana de Visitas



Introdução	3
O que é a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia?	7
Onde a IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia foi realizada?	9
Quem participou da IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia?	13
Como as delegacias brasileiras foram avaliadas na IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia?	20
I – Orientação para a comunidade	24
II – Condições Materiais	26
III – Tratamento Igualitário do Público	30
IV – Transparência e prestação de contas	31
V – Condições de Detenção	35
VI – As melhores delegacias de polícia de cada região	37
Análise comparativa dos resultados da IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia	42
A avaliação da Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher (DEAM)	53
Considerações finais	58
Referências bibliográficas	60
Formulário da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia	62



Diversos especialistas já afirmaram que policiar uma sociedade democrática é tarefa extremamente complexa porque a polícia é a única organização com autoridade para exercer o uso da força.

Exatamente por deter o monopólio da força física, a polícia deve ser submetida a um rigoroso sistema de *checks and balances*¹ para que sua ação seja sempre efetiva, em sua natureza, e legítima, do ponto de vista da percepção do público a que serve (Sen 2010: 165). Tal como definido por Bayley (1987), uma polícia democrática é aquela que apresenta, pelo menos, duas características centrais: *responsiveness* e *accountability*.

De acordo com Rifiotis *et al* (2006: 17), no contexto policial *responsiveness* pode ser definido como a qualidade da atenção e importância dadas ao problema trazido pelo cidadão à polícia. Os autores afirmam que tal termo foi traduzido para o francês como *obligance* (*avoir de l'obligance envers quelqu'un*), com o sentido de se dispensar um "tratamento cortês", mas, sobretudo, "receptivo", através do qual se indica claramente ao cidadão que o serviço de polícia reconhece a importância do seu problema. Logo, o termo *responsiveness* poderia ser traduzido como "a responsabilidade que a polícia tem de conceder a quem a procura um tratamento adequado".

Ao contrário do que ocorre com o termo *responsiveness*, entendido da mesma maneira por diversos autores, o termo *accountability* se desdobra em extensa lista de definições. Atualmente, o termo designa, sobretudo, a responsabilização de funcionários públicos por seus atos, embora se percebam nuances na compreensão do fenômeno.

Segundo O'Donnell (1998), a *accountability* pode ser entendida a partir de duas perspectivas distintas: de um lado, a responsabilização de governos e funcionários públicos, por meio dos procedimentos eleitorais, ou *accountability* vertical; de outro, a capacidade de controle de seus funcionários exercida por algumas instituições do Estado, ou *accountability* horizontal.

A *accountability* vertical diz respeito à existência de eleições livres e periódicas, com a possibilidade de os cidadãos escolherem seus governantes, garantindo a recondução daqueles que fizeram um bom mandato e punindo aqueles que agiram de maneira contrária ao interesse público (Mendonça, 2005). A *accountability* horizontal, por sua vez, pode ser entendida como a prestação de contas à sociedade, realizada por órgãos públicos, que vai possibilitar a responsabilização de servido-

1. Tal como destacado por Almeida e Assis (2009: 202), originalmente, na ciência política, o sistema de *checks and balances* remete ao equilíbrio necessário entre os três poderes que se controlam e se fiscalizam. No entender dos autores, este mecanismo funciona perfeitamente com os meios de comunicação – os cidadãos cobram deles a veracidade dos fatos e os governantes também os políam sobre o que e de que forma será noticiado. Da mesma forma, entende-se que no caso do serviço policial, se os cidadãos tiverem à sua disposição mecanismos que permitam a avaliação da qualidade do serviço, eles também poderão cobrar de tais gestores melhorias e mudanças no mesmo.

res que cometeram irregularidades e/ou ilegalidades (Przeworsky, 1991). A essas duas, nos últimos anos, somou-se uma terceira: a *accountability* societária ou comunitária (Paul, 1992).

A *accountability* comunitária fundamenta-se na idéia de que a participação social é imprescindível para a boa prestação do serviço público e, assim, tanto os cidadãos como as organizações sociais podem e devem exigir dos governos a responsabilização das agências e dos funcionários por suas ações equivocadas. Este tipo de *accountability* pode ser, portanto, definido como:

“um mecanismo, ainda que não eleitoral, de controle vertical do governo que repousa sobre as ações de vários cidadãos, associações, movimentos e da mídia, visando expor os equívocos do governo; trazer novas questões para a agenda pública, ou ativar o funcionamento das agências de *accountability* horizontal”. Ackerman (2004: 450)

Para alguns autores latino-americanos², todos esses mecanismos de *accountability* podem ser adaptados e aprimorados, com o objetivo de avaliar e controlar o que as polícias fazem. E, neste caso, o termo empregado deve ser *accountability* policial:

“Por *accountability* policial se entende o mecanismo ou o princípio operativo que existe por detrás de uma série de mecanismos orientados para o controle do exercício da discricionariedade, do mau desempenho, da ilegalidade ou da falta de desempenho das instituições policiais.” Varela (2010: 24)

No entender de Varela, através da *accountability* policial, as atividades policiais podem ser avaliadas e sujeitas a medições em termos de prestação de contas, com o fim de maximizar o desempenho da instituição e aumentar a confiança que a população deposita na polícia. Os mecanismos disponíveis para o exercício de tal atividade podem ser classificados em controles internos e externos.

A *accountability* interna é realizada pela própria instituição policial, constituindo-se em mecanismo de supervisão contínua do desempenho dos funcionários e da própria instituição, de forma a evitar condutas inadequadas. No Brasil, as instituições que realizam esta atividade são as corregedorias de polícia³.

A *accountability* externa, por sua vez, funciona fora da instituição policial e tem como propósito avaliar o desempenho da polícia e controlar os desvios de seus membros. Este conceito engloba os mecanismos que têm como propósito (1) a realização de investigações de casos de desvio policial, (2) o monitoramento do funcionamento dos órgãos de atendimento de chamados e de investigação de crimes, (3) a divulgação das atividades policiais visando aproximar o cidadão da polícia e estimular o contato.

2. Tais como Varenik (2005); Varenik (2006); Varela, (2010); dentre outros.

3. A Corregedoria de Polícia visa investigar, reeducar, corrigir e punir os abusos administrativos ou penais praticados pelos seus agentes em ações profissionais excedentes ou particulares ilegais no cotidiano de cada um. Para o autor, a corregedoria é a “Polícia da Polícia”, posto que funciona também como um Juízo, pois a ela é dado o poder de julgar e punir administrativamente os policiais transgressores.

Combinando a abordagem de Ackerman (2004), que discute o tipo de *accountability* que a comunidade pode exercer sobre o servidor público, com a abordagem de Varela (2010), relativa à modalidade de *accountability* na área das organizações policiais, é possível afirmar que estratégias de controle e avaliação do serviço policial pelos próprios usuários configuram formas de *accountability* policial comunitária.

Logo, a idéia de *accountability* policial comunitária remete à institucionalização de mecanismos de avaliação de procedimentos policiais, bem como de processos que aumentem a transparência e o acesso à informação, através da participação ativa da comunidade em distintos momentos da rotina policial. Controlando o que a polícia faz, os cidadãos podem, de fato, contribuir para a melhoria dos serviços prestados à população.

Segundo Perino (2004: 387), os mecanismos de avaliação e controle da polícia pelo público surgiram nos Estados Unidos, no final dos anos 1920. Entre 1930 e 1950, o envolvimento de cidadãos com tais atividades começou a se disseminar e no final da Segunda Guerra Mundial surgem algumas agências experimentais de controle externo e civil da polícia⁴. Contudo, ao longo dos anos 1960, a idéia de controle social da polícia passou a ser entendida como algo radical e, até mesmo, perigoso, já que a comunidade poderia não ter o distanciamento necessário para realizar avaliações de policiais. No entanto, em 1969, com a criação do *Kansas City Office of Citizen Complaints*, o movimento favorável ao controle social da polícia ganha força, não apenas nos Estados Unidos, mas em vários outros países. Desde então, o que se observa em distintas localidades é o grande crescimento de agências integradas por funcionários civis (não policiais), responsáveis pela investigação e avaliação de denúncias feitas por membros da sociedade contra policiais.

De acordo com Stone e Bobb (2002:02), são modelos de agências como estas, as seguintes: (1) as ouvidorias de polícia (*police ombudsmen*), criadas em diversos estados do Brasil e na Irlanda do Norte; (2) os conselhos civis de revisão de queixas contra a polícia, instalados em diversas cidades dos Estados Unidos da América e (3) os diretórios de reclamações independentes, instituídos em distintos países da África. Vale ressaltar que todos esses mecanismos de *accountability* policial comunitária convivem com dilemas dos mais variados, relacionados, especialmente, às formas de envolvimento dos cidadãos com suas atividades.

Mas, o que se observa, nos últimos anos, é o surgimento de múltiplas formas de relacionamento entre a polícia e o cidadão, com o objetivo de promover a avaliação e o controle da polícia pela comunidade a que ela serve. E, como lembra Walker (2007: 747), a proliferação de tais instrumentos tem como objetivo viabilizar o fortalecimento da própria legitimidade do trabalho policial.

4. Uma discussão sobre formas de controle externo existentes nos mais diferentes países pode ser encontrada em Lemgruber et al (2003).

Especialistas acreditam que o policiamento é atividade por demais importante para ser deixada apenas nas mãos da polícia, sendo indispensável a constituição de canais permanentes de troca de informações entre o público e a polícia para se garantir a qualidade do serviço prestado e se encontrar formas de aperfeiçoar o mesmo (Greene, 2007: 747).

Neste sentido, o que se pretende argumentar, no contexto desta publicação, é que a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (PSVW)⁵ é uma forma de controle e avaliação da polícia pela sociedade sendo, por conseguinte, um mecanismo para exercício da *accountability* policial comunitária.

Esta analogia é possível porque a Semana de Visitas é um acontecimento que propicia o envolvimento dos cidadãos com a atividade de policiamento, aumentando a familiaridade e a harmonia entre policiais e cidadãos. Estratégias desta natureza podem contribuir para mudanças de comportamento das polícias em relação aos cidadãos e vice-versa, na medida em que lançam luz sobre pontos positivos e negativos no processo de prestação do serviço policial e, ainda, sobre possíveis soluções para os problemas verificados (Smith e Holmes, 2003).

Assim, a PSVW pode ser considerada uma forma de *accountability* policial comunitária por permitir que, anualmente, cidadãos residentes das áreas atendidas pelas delegacias de polícia, coordenados por um estudante de pós-graduação em ciências sociais, avaliem e mensurem a qualidade do serviço prestado pela unidade. A partir de tais resultados, que são entregues tanto ao chefe da Polícia Civil, quanto aos delegados responsáveis pelas unidades, torna-se possível contornar problemas e compartilhar boas práticas. Soma-se a isso o fato de que esta avaliação, por envolver cidadãos da comunidade, aumenta o conhecimento que os mesmos possuem da atividade policial e, por conseguinte, a própria confiança que eles depositam na polícia. Além disso, como os visitantes são pessoas que residem na localidade em que está situada a delegacia, torna-se possível o controle e acompanhamento das mudanças empreendidas nas mesmas pelo próprio público usuário.

Em última instância, o objetivo maior da PSVW é auxiliar na constituição de organizações policiais efetivamente democráticas. E, quando as organizações policiais são democráticas elas se submetem a controles e avaliações permanentes, tanto por estruturas governamentais, como pela própria comunidade; são transparentes em suas ações; e agem em cooperação com a comunidade para garantir o controle do crime e da desordem (Sen, 2010: 09).

Exatamente por isso, o projeto não se esgota na coleta de informações sobre a qualidade do atendimento. Esta etapa inicial é seguida de reuniões com chefes da polícia civil e delegados responsáveis pelas delegacias visitadas para a discussão dos resultados alcançados. Neste momento, é a discussão das “boas práticas” identificadas em determinadas localidades que são debatidas e se buscam encontrar formas de replicá-las para melhorar o tratamento que o cidadão recebe quando procura a polícia.

5. Referência à sigla original do projeto, tal como o nome em inglês prevê – Police Station Visitors Week (PSVW).



Com o propósito de contribuir com os processos de *accountability* policial comunitária, a Altus realiza, desde 2006, a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia. O monitoramento sistemático de delegacias de polícia, por cidadãos que delas se servem, pretende induzir processos de reforma no âmbito das organizações policiais, tornando-as mais democráticas e permeáveis às demandas dos próprios cidadãos.

A primeira semana de visitas foi realizada entre 29 de outubro e 04 de novembro de 2006. Durante esta semana, 471 delegacias em 19 países foram visitadas por cidadãos de suas comunidades. A segunda experiência ocorreu entre os dias 22 e 28 de outubro de 2007, quando 832 delegacias de 22 países foram visitadas. No ano de 2009, 1051 delegacias de 20 países foram avaliadas e, em 2010, um total 1104 delegacias em 22 países foram objeto de avaliações (Tabela 01).

Tabela 01
Números gerais da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2006 a 2010)

Critérios	2006	2007	2009	2010
Número de países	19	22	20	22
Número de delegacias visitadas no mundo	471	832	1051	1104
Número de delegacias visitadas no Brasil	109	158	235	172
% delegacias visitadas no mundo que eram brasileiras	23%	19%	22%	15%

Como se pode verificar, a partir da Tabela 01, o número de delegacias visitadas em todo o mundo cresceu substancialmente desde o início do projeto em 2006, denotando o interesse crescente pelo projeto, tanto por parte das instituições policiais, como por parte dos próprios cidadãos.

Para que todas estas delegacias pudessem ser visitadas de maneira simultânea, contando com indicadores comparáveis entre os distintos países, a Altus elaborou um questionário com vinte perguntas quantitativas, com respostas no formato de uma escala *likert*, e nove perguntas qualitativas que, em conjunto, avaliam as seguintes dimensões: (1) orientação para a comunidade; (2) condições materiais; (3) tratamento igualitário da população; (4) transparência e prestação de contas e (5) condições de detenção. O questionário contém, ainda, instruções minuciosas sobre a forma de organização das visitas.⁶

6. O questionário aplicado pela Altus encontra-se disponível ao final desta publicação e no site www.altus.org.

O instrumento prevê que as visitas sejam realizadas por grupos de três a seis pessoas que deverão se encontrar antecipadamente para rever, com cuidado, o formulário que será utilizado. No momento da visita, os participantes não podem consultar o formulário ou tomar nota do que observam, devendo se concentrar na análise dos espaços, na conversa com os policiais e com os cidadãos que esperam para ser atendidos e, ainda, no registro fotográfico de aspectos importantes da unidade policial.

Imediatamente após a visita, os visitantes deverão se reunir para preencher, individualmente, as perguntas de cunho quantitativo do questionário de avaliação. Após este primeiro momento, faz-se uma discussão, em grupo, sobre cada uma das cinco áreas de observação e as impressões dos visitantes devem ser registradas de maneira minuciosa pelo coordenador da visita, objetivando o relatório qualitativo das delegacias. Por fim, os indivíduos devem inserir as respostas dadas a cada uma das perguntas, bem como as fotos tiradas da delegacia, em *website* privativo da Altus.

A partir de tais resultados, é possível ao coordenador da pesquisa, em cada país e no mundo, redigir um informe narrativo acerca da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia visitadas. Com isso, torna-se possível, ainda, discutir em que medida os distritos policiais de cada país prestam ou não um atendimento compatível com os tratados internacionais de direitos humanos. Ademais, é possível identificar as unidades que realizam esforços para superar adversidades, a partir da implementação de boas práticas.

Todos esses critérios, em conjunto, são considerados para a concessão, pela Altus, de prêmios às unidades policiais que conseguiram avaliações quantitativas elevadas e cujas boas práticas foram reconhecidas como passíveis de ser replicadas.



*Visitantes e policiais na 34ª Delegacia de Polícia
– Bangu, no Rio de Janeiro.*



*Visitantes e policiais na 1ª Delegacia de Polícia,
em Fortaleza.*



O processo de organização da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia envolve distintos procedimentos. Primeiro, é necessário que o CESeC seja capaz de estabelecer parcerias com centros de pesquisa localizados em diferentes estados do país.

Em 2010, o CESeC estabeleceu parceria com os seguintes centros de pesquisa para a organização da Semana de Visitas: Núcleo de Estudos da Cidadania, Conflito e Violência Urbana da Universidade Federal do Rio de Janeiro (RJ), Instituto Sou da Paz (SP), Centro de Estudos da Criminalidade e Segurança Pública da Universidade Federal de Minas Gerais (MG), Núcleo de Estudos sobre Violência e Segurança da Universidade Nacional de Brasília (DF), Núcleo de Estudos em Criminalidade, Violência e Políticas Públicas de Segurança da Universidade Federal de Pernambuco (PE), Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (RS), Laboratório de Estudos da Violência da Universidade Federal do Ceará (CE) e Universidade Federal do Pará (PA).

Uma vez estabelecida a parceria, o passo seguinte é determinar o número de delegacias a ser visitadas, o que é feito com base na quantidade de recursos financeiros que o CESeC recebe da Altus e na quantidade de delegacias existentes em cada localidade. Em 2010, a escolha dessas delegacias seguiu os mesmos critérios do ano anterior: primeiro foram amostradas para visita (aleatoriamente), na região metropolitana da capital de cada estado, 20 delegacias territoriais e uma delegacia especializada no atendimento à mulher – DEAM, totalizando, portanto, 21 delegacias. Este quantitativo foi estabelecido levando-se em consideração a informação repassada pela Diretoria de Estudos e Pesquisas da Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça, referente à quantidade de delegacias existentes em cada região metropolitana (Tabela 02).

Contudo, ao contrário dos anos anteriores, quando foram utilizadas amostras duplicadas para o Rio de Janeiro e São Paulo, no ano de 2010, em razão de recursos financeiros limitados, optou-se por trabalhar com amostras simples, também para essas localidades. Em parte, este fato é um problema porque reduz a representatividade dos dados coletados na área para a região. São Paulo, por exemplo, concentra 42% das delegacias territoriais existentes no Brasil. Com essa decisão, foram calculadas amostras de 20 delegacias territoriais e 01 DEAM, a partir das 40 delegacias territoriais e duas DEAMs visitadas em 2009.

Em relação ao ano de 2009, outra mudança verificada foi a exclusão do estado de Goiás da amostra, já que o cenário político inviabilizou a realização da Semana de Visita. De acordo com a coordenadora da visita nessa localidade, isso ocorreu por uma série de fatores: (1) Greve da Polícia Civil – março a julho; (2) Mudança do chefe de Polícia Civil – julho;

Tabela 02
Quantidade de delegacias existentes em cada região metropolitana brasileira

Unidade da Federação	Capitais	Delegacias de Polícia Civil (Região Metropolitana)	% delegacias brasileiras localizadas na RM
Acre	Rio Branco	14	1%
Alagoas	Maceió	34	2%
Amazonas	Manaus	58	4%
Amapá	Macapá	19	1%
Bahia	Salvador	39	3%
Ceará	Fortaleza	36	2%
Distrito Federal	Brasília	30	2%
Espírito Santo	Vitória	30	2%
Goiás	Goiânia	40	3%
Maranhão	São Luís	31	2%
Minas Gerais	Belo Horizonte	66	4%
Mato Grosso do Sul	Campo Grande	21	1%
Mato Grosso	Cuiabá	12	1%
Pará	Belém	36	2%
Paraíba	João Pessoa	24	2%
Pernambuco	Recife	32	2%
Piauí	Teresina	27	2%
Paraná	Curitiba	33	2%
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	106	7%
Rio Grande do Norte	Natal	34	2%
Rondônia	Porto Velho	25	2%
Roraima	Boa Vista	16	1%
Rio Grande do Sul	Porto Alegre	49	3%
Santa Catarina	Florianópolis	16	1%
Sergipe	Aracaju	22	1%
São Paulo	São Paulo	634	42%
Tocantins	Palmas	20	1%
Total	Total	1504	100%

Fonte: SINESPJC (Maio de 2010)

(3) Momento eleitoral – o candidato a vice-governador em uma das chapas, e depois eleito, era ex-secretário da Secretaria de Segurança Pública. Até mesmo o chefe da Polícia Civil afirmou que a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, que ocorreria exatamente entre o primeiro e o segundo turno das eleições, era totalmente inviável.

Tal como nos anos anteriores, alguns cidadãos se movimentaram para garantir que as delegacias de sua região pudessem ser visitadas pelo projeto, ainda que a Altus não pudesse financiar essas visitas. Larissa Vollrath Bento havia participado da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia em Pelotas, organizada voluntariamente, em 2009, por Renata Lauermann. Quando houve a realização do *workshop* para devolução dos resultados, Larissa participou da cerimônia de entrega dos certificados ao lado da delegada titular da DEAM de sua cidade e decidiu organizar a visita no ano de 2010. De acordo com Larissa, o objetivo em 2010 era realizar uma visitação ampla e, assim, foram organizadas visitas às duas delegacias territoriais e ainda à DEAM da cidade.

Por fim, o coordenador regional do distrito federal pleiteou a inclusão da Delegacia Municipal de Santo Antônio do Descoberto, na grande Brasília. Em suas palavras:

“Gostaria de solicitar que a Delegacia Municipal de Polícia de Santo Antônio do Descoberto fosse incluída entre aquelas visitadas em Brasília, no âmbito da IV Semana de Visitas, em 2010, mesmo que sem a ajuda de custo para tanto. A cidade de Santo Antônio do Descoberto situa-se na região metropolitana de Brasília (a 47 km do centro), no denominado entorno, embora seja parte do estado de Goiás. A Delegacia Municipal, portanto, subordina-se à PC do estado de Goiás, e o promotor da área de controle da atividade policial do MPOG solicitou-me que uma visita da IV Semana fosse realizada na referida delegacia.” (Coordenador Regional de Brasília)

Também como nos anos anteriores, alguns delegados solicitaram que a visita ocorresse em suas unidades. Um caso desta natureza é o da 12ª Delegacia de Polícia de São Paulo que tinha sido visitada em 2009, mas que devido à restrição de recursos terminou excluída da amostra em 2010. De acordo com a coordenadora desta localidade, “a intenção do delegado é participar do projeto, já que depois do seminário ele reformou a delegacia e reformulou o atendimento.” Ou seja, o propósito de tal gestor era, em última instância, verificar se as alterações por ele empreendidas tinham propiciado mudanças no grau de satisfação da população com os serviços prestados.

No entanto, ao contrário dos anos anteriores, no momento da visita uma das delegacias se recusou a receber os visitantes – a 4ª. Delegacia de Polícia de Porto Alegre. De acordo com a coordenadora das visitas, já na recepção, uma funcionária informou que o delegado responsável, que havia agendado a visita, não estava presente e nem recomendara que o grupo fosse atendido. A coordenadora explicou o sentido da visita e pediu que a funcionária entrasse em contato com o delegado para que a autorização para a visita fosse obtida. A funcionária negou-se a fazê-lo, informando não possuir autorização para telefonar para o delegado. Apesar da insistência da coordenadora, a visita a esta unidade não foi realizada.

No total, foram visitadas, em 2010, 172 delegacias de Polícia Civil, distribuídas como indica o Mapa 01.

Mapa 01

Locais onde foram realizadas as visitas às delegacias de polícia em 2010, com respectivo quantitativo de unidades visitadas em cada estado.



Uma vez estabelecida a parceira com um centro de pesquisa, inicia-se o processo de recrutamento, seleção e treinamento dos visitantes.



Como nos anos anteriores, a determinação era de que cada delegacia fosse visitada por um pequeno grupo (entre 3 e 6 pessoas), incluindo o coordenador (estudante da graduação ou pós-graduação em ciências sociais) e três outras pessoas, com perfil totalmente diferenciado em termos de idade, sexo, raça, orientação sexual, escolaridade e experiência anterior com a polícia⁷.

No que se refere ao sexo dos visitantes, verifica-se baixa participação de pessoas do sexo masculino (36,99% do total) e participação expressiva de mulheres (Tabela 03). De acordo com alguns coordenadores regionais, o grande número de mulheres entre os visitantes deve estar relacionado com a facilidade de participar de atividades em horário comercial que teriam donas de casa, domésticas e manicures, categorias muito presentes nos grupos de visitantes.

Tabela 03
Distribuição dos visitantes de acordo com o sexo
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2010)

Sexo do visitante	Número absoluto	Percentual
Feminino	431	63,01
Masculino	253	36,99
Total	684	100,00

Embora tenha se reduzido o número de participantes do sexo masculino, houve um aumento substantivo de homens homossexuais entre os grupos de visitantes. Ressalte-se que uma das orientações dadas pela coordenação nacional foi a de que houvesse a inclusão de pessoas que, em razão de sua preferência sexual, são discriminadas pela polícia. Alguns exemplos de grupos que contavam com a participação de tais pessoas foram os seguintes:

7. O propósito de se organizar um grupo diverso em termos de perfil sócio-econômico é garantir que a trajetória individual de cada um não interfira na avaliação global da delegacia. No entanto, tal como demonstrado por Ribeiro e Silva (2010: 192 – 193), a nota atribuída à delegacia independeu do perfil do visitante e foi exatamente a mesma, demonstrando que sexo, idade e grau de escolaridade, assim como experiência anterior no projeto ou com a polícia e, ainda, vitimização parental não interferem na avaliação que o sujeito faz da delegacia, denotando a efetividade do instrumento de coleta de informações.

“O grupo foi formado por três pessoas, duas do sexo feminino e uma do sexo masculino. A visitante 01 é evangélica, estudante de direito da Universidade Federal de Pernambuco, tem 21 anos, classe média. A visitante 02 é agnóstica, tem 19 anos, é estudante, bolsista do ProUne, da Universidade Católica de Pernambuco, militante estudantil, mora em um bairro popular do município do Paulista, região metropolitana do Recife. O visitante 03 é umbandista, tem 27 anos, está fazendo cursinho pré-vestibular pretende fazer o curso de Ciências Sociais na Universidade Federal de Pernambuco, é homossexual e militante social.” (Coordenador de Visitas de Recife)

“O grupo era formado por: Um homem de 35 anos consultor de política, branco e homossexual; Um homem de 26 anos, pesquisador, branco e sem religião; Um homem de 22 anos, administrador, branco e católico; Uma mulher de 32 anos, coordenadora de projeto social, branca e espírita; Uma mulher de 23 anos, estudante e assistente de projeto, negra e sem religião.” (Coordenador de Visitas de São Paulo)

A idade foi outro critério importante na constituição dos grupos. A preferência era por indivíduos mais jovens, que têm mais chances de mudar o comportamento e influenciar, por exemplo, a visão que seus pais têm da polícia. Em geral, os jovens nunca pisaram em uma delegacia de polícia e é mais fácil, entre eles, a quebra de estereótipos, às vezes por demais arraigados entre homens e mulheres mais velhos.

A média de idade entre os visitantes foi de 30 anos, sendo que o mais jovem tinha 14 anos e o mais velho 82 anos. 67,40% dos visitantes tinham até 30 anos e 17,54% tinham até 20 anos de idade (Tabela 04):

Tabela 04
Distribuição dos visitantes por idade
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2010)

Idade em faixas	Número absoluto	Percentual
Até 20 anos	120	17,54
Entre 21 e 30 anos	341	49,85
Entre 31 e 40 anos	115	16,81
Entre 41 e 50 anos	47	6,87
Entre 51 e 60 anos	41	5,99
Entre 61 e 70 anos	12	1,75
Acima de 71 anos	8	1,17
Total	684	100

Uma especificidade, do caso brasileiro, é o grande número de visitantes com elevado grau de escolaridade. Para se ter uma idéia da magnitude do fenômeno, 68,42% dos participantes, no ano de 2010, tinham curso superior completo ou incompleto, como denota a Tabela 05.

Tabela 05
Distribuição dos visitantes de acordo com o grau de escolaridade
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2010)

Grau de escolaridade	Número absoluto	Percentual
Curso Fundamental incompleto	41	5,99
Curso Fundamental	7	1,02
Curso Médio incompleto	39	5,70
Curso Médio	109	15,94
Curso Técnico incompleto	7	1,02
Curso Técnico	13	1,90
Curso Superior incompleto	276	40,35
Curso Superior	192	28,07
Total	684	100

Em parte, a motivação de indivíduos com esse perfil está relacionada a seu interesse acadêmico. São, em geral, jovens que vêem no projeto a possibilidade de se familiarizarem melhor com o tema, com as técnicas de pesquisa ou ainda com os próprios policiais enquanto objeto de estudo:

“Já que faço pesquisa sobre o trabalho da polícia, foi extremamente relevante conhecer e desmistificar o papel negativo que a delegacia de polícia possui. No caso, perceber como são os aspectos internos do trabalho policial, qual a sua importância e claro ver as condições a que os detentos estão submetidos.” (Visitante em Fortaleza)

O esforço do CESeC, assim como das organizações parceiras, foi o de incluir pessoas que nunca tinham estado em uma delegacia de polícia, o que aconteceu em 45,61% – dos casos (Tabela 06). Para elas, a Semana de Visitas contribui na construção de uma imagem mais positiva da polícia, afastando o receio de procurarem uma delegacia se houver necessidade do registro de uma ocorrência. Inúmeras citações destacam que, antes da participação no projeto, os visitantes acreditavam que as delegacias eram lugares inóspitos, que deveriam ser evitados a qualquer custo, o que mudou após a participação no projeto.

Tabela 06

Distribuição dos visitantes de acordo com o número de vezes que ele esteve em uma delegacia de polícia
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2010)

Número de vezes que esteve em uma delegacia (antes da IV Semana de Visitas)	Número absoluto	Percentual
Nenhuma vez	312	45,61
Uma vez	78	11,40
Duas vezes	64	9,36
Três vezes	45	6,58
Quatro vezes	46	6,73
Cinco vezes	36	5,26
Seis vezes	103	15,06
Total	684	100

“Eu nunca tinha ido a uma delegacia, na verdade tinha medo. Pensava que a delegacia como um lugar fedorento com ratos e baratas. Uma vez perdi minha carteira de estudante e me mandaram fazer um BO, eu não fui porque tive medo.”
(Coordenador de Visitas de Fortaleza)

“Acredito que essas visitas podem mudar a opinião dos visitantes sobre as delegacias de polícia. Eles disseram que esperavam um ambiente desagradável e tumultuado, dois dos visitantes já tiveram experiências com delegacias no DF e em outros estados e disseram que não foi uma experiência boa, e a visita à delegacia do Guará causou uma excelente impressão a eles.” (Coordenador de Visitas de Brasília)

“Acredito que a imagem da polícia e das delegacias de polícia, apesar de já ter melhorado, ainda é bastante negativa. Todos os visitantes, das três delegacias em que eu coordenei visitas durante esta semana, foram unânimes e declararam que suas impressões melhoraram depois das visitas e que passaram a confiar mais no trabalho realizado pela polícia.”
(Coordenador de Visitas de Recife – grifo nossos)

Assim, pode-se afirmar que o grande valor da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia é exatamente a aproximação promovida entre a polícia e a comunidade, conscientizando a última de seu papel e, por conseguinte, viabilizando não apenas a institucionalização de mecanismos de *accountability* comunitária, como a melhoria da qualidade do próprio trabalho policial. Afinal, conforme destacado por Soares (2000: 84), “mesmo os dados mais elementares sobre comportamento criminoso dependem do registro das denúncias e, portanto, só existem se a população considerar que vale a pena procurar a polícia, o que só acontecerá se a confiança for restabelecida, se a imagem da polícia for restaurada.”

É importante destacar que a grande maioria dos comentários enfatizou a importância da Semana de Visitas na desconstrução de estereótipos sobre a polícia e na melhoria da relação entre polícia e comunidade.

“A semana de visitas representa a aproximação da população com a polícia. É importante perceber que muitas delegacias estão abertas a sugestões e dispostas a mostrar o trabalho que realizam. Os visitantes tomaram conhecimento do processo de atendimento, da dinâmica do trabalho e ainda participaram da avaliação das ações e instalações. Os voluntários falaram do direito que eles têm em saber sobre o funcionamento e prestação de contas da delegacia, do contato que puderam ter com a realidade e não só levar em conta o senso comum que circula sobre o trabalho da polícia e também da oportunidade em entender procedimentos e rotina do DP.” (Coordenador de Visitas de São Paulo)

No entanto, outros relatos informaram a confirmação de imagens pré-estabelecidas:

“A impressão geral dos participantes foi péssima. Ficaram decepcionados com a falta de estrutura do prédio, dos móveis e do equipamento e material da delegacia. Relataram ainda a questão da falta de identificação da equipe da DP e da completa desorganização do depósito e arquivo devido à falta de espaço.” (Coordenador de Visitas de Porto Alegre)

“Todos os três tinham uma visão negativa do ambiente policial e esta visita apenas confirmou o que pensavam. Algo que impressionou os visitantes foi a extrema falta de organização e condições materiais, que eles achavam que haveria minimamente em um ambiente de trabalho policial.” (Coordenador de Visitas de Belo Horizonte);

Para aqueles visitantes que já tinham sido vítimas de um delito, ou que conheciam alguém que já havia passado por esta experiência (38,89% – Tabela 07), a proposta era estimulá-los a conhecer o outro lado, ou seja, o funcionamento da delegacia e a dinâmica por detrás de um Boletim de Ocorrência.

Tabela 07
Distribuição dos visitantes de acordo a resposta questão “você ou alguém da sua família registrou um crime em uma delegacia nos últimos doze meses?”
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2010)

Registrou crime nos últimos doze meses?	Número absoluto	Percentual
Não	418	61,11
Sim	266	38,89
Total	684	100

As informações qualitativas indicam que entre os indivíduos que já tinham ido a uma delegacia como vítimas de um crime, para fazer o registro do mesmo, a visita foi positiva no sentido de auxiliá-los na mudança da visão tradicional que tinham acerca do funcionamento dessas unidades.

“As impressões desta delegacia, no geral, foram boas. Todos os visitantes eram jovens e observaram muito as condições de atendimento e esclarecimento prestado a população. Um dos meninos, que era negro e mais jovem, comentou que já tinha ido naquela delegacia e que não foi tão bem recebido como durante a visita. Mesmo assim, ele gostou de conhecer a delegacia de uma outra forma.” (Coordenador de Visitas de São Paulo)

“O grupo considerou relevante este trabalho, pois conseguiram ver como é o trabalho dentro da delegacia, tiveram uma imagem positiva do distrito policial, diferentemente da idéia que tinham quando foram vítimas e eram preconceituosas.” (Coordenador de Visitas de Fortaleza)

No caso de pessoas que já haviam sido vítimas de crimes, a visita ajuda, ainda, a fazê-los pensar sobre as limitações do trabalho policial e, até mesmo, considerar o risco que os próprios policiais correm. Ademais, surge o entendimento de que se as delegacias não parecem seguras para os usuários, elas também não são seguras para os policiais que ali trabalham:

“A visita me fez pensar na falta de segurança para os funcionários (como o plantão é realizado por apenas uma pessoa, inclusive durante a noite, essa pessoa fica sozinha e deve atender todos os que chegarem até o plantão). A localização da delegacia é em lugar considerado perigoso e de considerável incidência criminal.” (Coordenador de Visitas de Porto Alegre)

Um episódio digno de registro foi o de um visitante que tinha passado uma noite na delegacia, detido. Nas suas palavras, a visita contribuiu para a mudança de sua visão sobre o funcionamento da polícia:

“Um dos meninos assumiu, no final da visita, que já passou um dia detido naquela mesma delegacia e contou que é bem diferente entrar na delegacia para conhecer. Ele relatou que conseguiu ver que também não é fácil o trabalho da polícia e que nunca teria a oportunidade de ter essa visão, pois “eles nunca deixariam um preto e pobre entrar na delegacia para ficar fuçando o lugar né?”, completou. (Coordenador de Visitas de São Paulo)

Por fim, para pessoas que participaram de edições anteriores do projeto, realizar a visita novamente foi uma forma de verificar como os serviços policiais estão sendo transformados ao longo do tempo, a partir da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia. Este foi um critério importante na seleção dos visitantes, na medida em que o projeto pretende coletar informações sobre alterações na qualidade do serviço prestado pela polícia à população ao longo dos anos (Tabela 08).

Tabela 08
Distribuição dos visitantes de acordo com a experiência anterior no projeto
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2010)

Participou da Semana de Visitas nos anos anteriores?	Número absoluto	Percentual
Não	557	81,43
Sim	127	18,57
Total	684	100

Apesar da ênfase na participação de pessoas que já conheciam o projeto, apenas 18,57% dos visitantes se enquadravam nesse critério. De maneira geral, os visitantes que participaram nos anos de 2009 e 2010 verificaram melhorias na qualidade do serviço prestado pela polícia à população, especialmente, no que diz respeito ao item “orientação para a comunidade”:

“Este já é o terceiro ano que participo da semana de visita as delegacias, o segundo como coordenador. Posso falar que primordialmente o interesse dos policiais que trabalham nas delegacias visitadas mudou. Das visitas anteriores pra cá, os delegados têm nos tratado muito melhor, nos dando muito mais atenção e preocupados com o resultado da visita, o que já é um avanço bastante significativo.” (Coordenador de Visitas de Recife)

“Como ano passado, esta delegacia passou impressões muito mais positivas do que negativas aos visitantes sobre o as práticas policiais, relação com a comunidade e serviços. Este ano também obtive boas impressões, então acho que não houve grandes mudanças.” (Coordenador de Visitas de Belo Horizonte)

Esses resultados parecem indicar que a realização da PSVW, a partir do envolvimento dos mesmos indivíduos, na visita às mesmas delegacias, pode contribuir decisivamente para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos distritos policiais à população, posto que institucionaliza a Semana de Visitas enquanto mecanismo efetivo de *accountability* policial comunitária.

COMO AS DELEGACIAS BRASILEIRAS FORAM AVALIADAS NA IV SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍCIA?



A necessidade de efetivar os princípios do conceito de *accountability* policial comunitária requer a existência de métodos transversais, capazes de avaliar as diversas dimensões do trabalho que a polícia realiza, e de permitir fácil compreensão por parte do público, que muitas vezes tem baixo grau de escolaridade, não sendo capaz de entender afirmações complexas.

Para construir um instrumento que preenchesse tais requisitos, a equipe da Altus consultou distintos tratados internacionais que versam sobre o funcionamento de delegacias de polícia e a necessidade de se garantir tratamento igualitário aos indivíduos que procuram essas organizações, seja para registrar crimes ou para fornecer informações sobre delitos de que foram vítimas ou testemunhas.

Entre os principais diplomas consultados para a elaboração das perguntas quantitativas estão os seguintes: 1) Convenção das Nações Unidas para a proteção de todas as pessoas sob detenção ou qualquer forma de prisão, 2) a Convenção das Nações Unidas para a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher, 3) Convenção das Nações Unidas para a proteção dos Direitos Civis e Políticos (ICCPR) E 4) Declaração das Nações Unidas sobre os princípios básicos de justiça aplicáveis às vítimas da ação policial e de abuso de poder (Declaração das vítimas); 5) Declaração das Nações Unidas para a eliminação de todas as formas de discriminação racial (CERD); 6) Declaração das Nações Unidas para a Proteção de Todas as Pessoas que se encontram forçadamente desaparecidas, 7) Declaração das Nações Unidas sobre as regras mínimas de aplicação das medidas não privativas de liberdade (Regras de Tóquio); 8) Declaração Universal dos Direitos Humanos.

A Altus criou, também, questões qualitativas capazes de revelar como os visitantes se sentiram durante as visitas e como perceberam a operacionalização dos dispositivos constantes nos tratados internacionais.

Em resumo, o formulário desenvolvido pela Altus é capaz de, simultaneamente, avaliar a qualidade do serviço prestado pelas delegacias de polícia, apresentar as principais mudanças na forma como a comunidade percebe a polícia após a visita e informar quais são as delegacias que empreendem boas práticas que podem ser replicadas por outras unidades, com o propósito de melhorar a qualidade do atendimento policial.

Cumpre destacar que a avaliação realizada pela Semana de Visitas repousa sobre a premissa de que uma delegacia de polícia é uma agência prestadora de serviço público, como qualquer outra do Estado e, por isso mesmo, deve funcionar

de forma marcadamente democrática. Como já mencionado, o formulário da Altus cobre cinco dimensões que, de acordo com a literatura internacional, são indispensáveis para que o trabalho da polícia possa ser considerado um trabalho de qualidade: (1) orientação para a comunidade; (2) condições materiais; (3) tratamento igualitário da população; (4) transparência e prestação de contas e (5) condições de detenção.

Para cada um desses itens há quatro questões quantitativas que devem ser respondidas de acordo com uma escala que varia entre 1 (totalmente inadequado) e 5 (excelente). As respostas, por sua vez, são transformadas em uma escala que varia entre 20 e 100 e que pode ser interpretada da seguinte forma (Tabela 09):

Tabela 09
Intervalos de pontuação para classificação da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia
Altus, 2010

Intervalo de pontos	Qualidade do atendimento prestado pela delegacia de polícia
20 – 35 pontos	Totalmente inadequado
36 – 51 pontos	Inadequado
52 – 67 pontos	Adequado
68 – 84 pontos	Mais do que adequado
85 – 100 pontos	Excelente

No ano de 2010, a partir do emprego desta metodologia, foi possível constatar que, em geral, as delegacias de polícia brasileiras foram avaliadas como adequadas (52 pontos em média – Tabela 10), com destaque para Pelotas, que possui as melhores delegacias do Brasil, e Belém do Pará, as piores.

A avaliação de cada dimensão observada vai contribuir na composição da média final das delegacias de polícia visitadas em 2010. Assim, é possível verificar que as unidades brasileiras se destacaram nas áreas “orientação para a comunidade” e “condições físicas” e tiveram avaliações substantivamente negativas nos itens “transparência e prestação de contas” e “condições de detenção”. Em algumas localidades, os últimos itens foram avaliados como totalmente inadequados (Tabela 11).

Tabela 10
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia

Cidade (em ordem alfabética)	Número de DP	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Belém do Pará	21	26	54	37	7
Belo Horizonte	21	32	75	51	14
Brasília	22	31	94	59	16
Fortaleza	21	23	67	47	12
Pelotas	3	50	76	62	13
Porto Alegre	20	27	90	46	14
Recife	21	42	100	61	16
Rio de Janeiro	21	24	95	52	19
São Paulo	22	38	93	57	14
Brasil	172	23	100	52	16

Tabela 11
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras (por item avaliado)
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia

Cidade (em ordem alfabética)	Média Global	Orientação para a comunidade	Condições físicas	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção
Belém do Pará	37	49	45	33	28	27
Belo Horizonte	51	56	58	49	39	41
Brasília	59	66	68	63	47	50
Fortaleza	47	56	58	46	37	36
Pelotas	62	72	72	70	61	36
Porto Alegre	46	54	58	43	38	38
Recife	61	69	65	54	54	51
Rio de Janeiro	52	60	63	54	39	47
São Paulo	57	64	71	57	44	48
Brasil	52	60	61	50	41	42

No que diz respeito ao resultado apresentado na tabela anterior, uma inovação adotada para este ano foi a exclusão da área de detenção para cálculo da média que é utilizada na concessão do prêmio⁸. Em parte, esta decisão resultou de uma reivindicação feita por vários delegados, no âmbito dos *workshops* regionais, que se apoiavam em argumento semelhante ao destacado por Soares (2000: 90), quando este afirma que:

“as delegacias com carceragem constituem uma ilegalidade com a qual tanto os cidadãos como os policiais brasileiros se acostumaram e, apesar das ilegalidades que são prementes nessa seara, poucas são as ações empreendidas com o sentido de reverter tal cenário”.

Neste sentido, os delegados ressaltavam que diversos chefes de Polícia Civil tinham procurado reverter este cenário construindo novas delegacias sem área de detenção, o que poderia distorcer a avaliação das unidades. Por um lado, a falta de áreas de detenção poderia prejudicar a avaliação, já que os presos em flagrante não teriam um local “específico” para permanecer durante todo o registro da ocorrência. Por outro, poderia aumentar substantivamente a pontuação da unidade, na medida em que os visitantes teriam de avaliar as condições de detenção de um preso em flagrante apenas a partir dos relatos dos policiais.

Assim, a decisão foi a de avaliar este item, tal como realizado no ano de 2009, mas não considerar sua pontuação para fins de concessão do Prêmio Altus de Qualidade do Atendimento Prestado em Delegacias de Polícia.

Refazendo, portanto, os cálculos da média de pontos das delegacias visitadas por cidade, mas sem condições de detenção, foi possível verificar que, em média, a retirada deste item da avaliação geral aumenta a quantidade média de pontos das delegacias avaliadas em um (Tabela 12). Com isso, as delegacias brasileiras passam a alcançar uma média de 53 pontos.

8. Todos os anos, a Altus reconhece o trabalho realizado pelas melhores delegacias de polícia visitadas no âmbito da Semana de Visitas a partir da concessão do prêmio Altus de Qualidade no Atendimento Prestado pelas Delegacias de Polícia. Este certificado é entregue no Encontro Anual do Fórum Brasileiro de Segurança Pública aos delegados responsáveis pelas unidades que, em cada estado, alcançaram notas excepcionalmente elevadas.

Tabela 12
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras (com e sem área de detenção)
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia

Cidade (em ordem alfabética)	Média 1 (5 áreas de observação)	Média 2 (sem área condições de detenção)	Diferença (média2 – média1)
Belém do Pará	37	39	2
Belo Horizonte	51	50	-1
Brasília	59	61	2
Fortaleza	47	49	2
Pelotas	62	69	7
Porto Alegre	46	48	2
Recife	61	61	0
Rio de Janeiro	52	54	2
São Paulo	57	59	2
Brasil	52	53	1

As subseções a seguir procuram apresentar o que foi avaliado em cada um dos itens examinados pelo formulário da Altus, destacando o desempenho das delegacias visitadas em cada uma das dimensões. É importante lembrar, ainda, que todas as dimensões foram avaliadas por cidadãos, potenciais usuários dos serviços policiais, treinados especificamente para este fim. Essas pessoas acabam por ter a oportunidade de repensar seu papel enquanto elemento indispensável ao trabalho policial e, também, enquanto agente de mudança das relações entre a polícia e a sociedade.

Ao final, como já foi dito, essas avaliações são apresentadas aos delegados de polícia, permitindo que os mesmos reflitam sobre as deficiências e a qualidade do atendimento que as unidades por eles chefiadas prestam aos cidadãos. Exatamente por isso, é possível afirmar que a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia é um instrumento de *accountability* policial comunitária.

I – ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

Tal como destacado por Melado (2010: 42), nos últimos 20 anos a filosofia de polícia comunitária se converteu na principal estratégia de muitas organizações policiais. Assim, as perguntas desta seção procuram mensurar se a delegacia de polícia

está orientada para o público que ela deve servir, sendo acessível, disponibilizando aos interessados informações sobre como registrar uma queixa / ocorrência, além de profissionais especializados para responder as dúvidas da comunidade.

De maneira geral, as delegacias visitadas foram classificadas como adequadas neste critério (Tabela 13) e a maior deficiência parece ser a ausência de um folheto ou de outro documento qualquer que oriente o cidadão sobre como registrar uma queixa ou um crime de que foi vítima.

Tabela 13
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras no item “Orientação para a Comunidade”
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia

Cidade (em ordem alfabética)	Orientação para a comunidade	Localização da delegacia	Espaço e equipamentos para servir ao público que chega para registrar ocorrências ou requisitar outros tipos de serviços	Informações disponíveis sobre como registrar ocorrências e/ou obter serviços públicos	Equipe destinada ao atendimento ao público e/ou registro de ocorrências
Belém do Pará	49	60	48	37	52
Belo Horizonte	56	57	57	50	60
Brasília	66	70	69	60	66
Fortaleza	56	63	59	46	58
Pelotas	72	76	73	71	68
Porto Alegre	54	59	57	48	54
Recife	69	71	68	66	71
Rio de Janeiro	60	67	61	50	61
São Paulo	64	65	70	57	65
Brasil	60	64	61	52	61

Considerando a Tabela 13, é possível afirmar que as delegacias de polícia de Belém do Pará foram classificadas como inadequadas quanto à orientação para a comunidade. Já Pelotas e Recife foram classificadas como “mais do que adequadas”. As maiores críticas relacionadas ao item “orientação para a comunidade” se situam no quesito “acessibilidade da delegacia”, tal como denota a citação abaixo:

“A localização da unidade é de difícil acesso, tornando-se ainda pior pela péssima sinalização da mesma. Não existem placas ou qualquer tipo de sinalização sobre como se chegar a mesma. Faltam linhas de ônibus no bairro que apesar de pequeno é populoso. A área externa da delegacia também é desprotegida, no sentido de que é totalmente aberta.” (Coordenador de Visitas de Belém do Pará)

Uma unidade que se destacou neste critério foi a 5ª Delegacia de Polícia de Brasília que impressionou os visitantes por ter desenvolvido uma cartilha orientando o registro de queixas ou crimes na unidade e diferenciando criminosos de outras pessoas que desempenham pequenos trabalhos na rua, como os guardadores de carro.

“Achei muito legal a iniciativa de fazer uma cartilha com explicações para a comunidade sobre a profissão de guardador de carro e como se relacionar com esses profissionais. É muito interessante, pois a região onde está localizada a DP é um local onde circulam muitos carros e que tem problemas graves de estacionamento. Tal cartilha explica ao cidadão seus direitos e o incentiva a denunciar procedimentos ilegais.” (Visitante de Brasília)

Outra delegacia que se saiu bem neste item foi a 14ª Delegacia de Polícia de Brasília que chamou a atenção dos visitantes por possuir policiais disponíveis para encaminhar os indivíduos a outros órgãos, quando a queixa que trazem não diz respeito a uma ocorrência criminal.

De acordo com o delegado da unidade, a polícia deve estar preparada para prestar este apoio, pois um grande número de pessoas procura a unidade em busca de outros serviços. De acordo com ele, “algumas pessoas vêem a polícia como a parte do governo mais disponível para a população”. Já que a polícia é “a instituição mais próxima da comunidade, por isso, às vezes, aparecem pessoas com questões totalmente divergentes do serviço policial”.

II – CONDIÇÕES MATERIAIS

As perguntas desta seção procuram avaliar em que medida a delegacia de polícia possui estrutura para receber os indivíduos que procuram os serviços policiais, levando em consideração que a existência de equipamentos adequados é condição básica para a prestação de um serviço de qualidade.

De maneira geral, os indivíduos avaliaram como adequados o grau de organização e limpeza das delegacias, o estado de conservação dos prédios e da mobília e as condições de trabalho para a equipe ali lotada. No entanto, as condições para vítimas ou testemunhas fazerem o reconhecimento de suspeitos, sem serem identificadas, não agradaram muito aos visitantes. Nas delegacias do Pará, por exemplo, os visitantes consideraram este item totalmente inadequado (Tabela 14).

Tabela 14
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras no item “Condições Materiais”
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia

Cidade (em ordem alfabética)	Condições materiais	Organização e limpeza da delegacia de polícia	Estado de conservação do prédio e da mobília	Condições de trabalho para a equipe da delegacia	Condições para vítimas ou testemunhas fazerem o reconhecimento de suspeitos sem serem identificadas
Belém do Pará	45	53	45	49	33
Belo Horizonte	58	68	61	55	48
Brasília	68	77	67	67	64
Fortaleza	58	60	58	61	53
Pelotas	72	77	72	71	69
Porto Alegre	58	66	59	57	51
Recife	65	69	67	66	58
Rio de Janeiro	63	68	57	64	63
São Paulo	71	75	70	72	68
Brasil	61	67	61	62	55

Considerando a Tabela 14, é possível afirmar que as delegacias de polícia de São Paulo, Pelotas e Brasília possuem condições materiais mais do que adequadas, de acordo com os cidadãos que as visitaram. As demais, com exceção de Belém do Pará, foram classificadas como adequadas neste critério.

Um dos itens que recebeu diversas críticas por parte dos visitantes foi o estado de conservação do prédio e da mobília da delegacia, já que diversas unidades eram antigos prédios públicos adaptados para a função policial. Foi constatado ainda que diversas unidades demandam reparos para que possam promover um bom atendimento à comunidade:

“Observamos buracos no teto causados por infiltrações e que, em dias de chuva, tornavam quase que impossíveis as práticas de trabalho dos profissionais daquela delegacia, devido a alagamentos em quase todas as dependências do prédio (incluindo arquivos que sofrem danos físicos gerando a perda de informações importantes). Outro aspecto apontado pelo grupo foi o péssimo estado dos computadores e a falta de equipamentos como uma máquina copiadora, a qual estava estragada. Quem arcava com as despesas de cópias eram os próprios funcionários, que relataram também despesas com

recarga de cartuchos para impressoras. Além disso, foram também observados aspectos referentes ao depósito, que estava sujo, molhado e com um péssimo odor também em decorrência das infiltrações” (Coordenador de Visitas de Porto Alegre)

A 1ª Delegacia de Polícia – Leste de Belo Horizonte impressionou os visitantes positivamente pelas condições do espaço. A delegacia se localiza em prédio construído para essa finalidade, seu espaço é amplo e totalmente adaptado para o trabalho policial. Os visitantes ficaram, também, impressionados com uma garagem destinada às viaturas que chegam, permitindo que os detidos trazidos nessas viaturas não se confundam com pessoas sendo atendidas. Foi observado, como algo muito positivo, o fato de esta delegacia possuir placas indicando os diferentes setores, a função e os nomes dos policiais que ali trabalham.

Outra unidade que se destacou em termos de condições materiais, especificamente no que diz respeito às condições de trabalho para a equipe da delegacia, foi a 15ª. Delegacia de Polícia da Gávea (Rio de Janeiro). Esta unidade procurou criar um ambiente de trabalho mais agradável, envolvendo os funcionários nas discussões sobre as condições de trabalho, através da utilização de formulários específicos.

O primeiro formulário (Figura 01) tem como objetivo verificar se as condições de trabalho da equipe da delegacia são satisfatórias do ponto de vista dos próprios policiais e o que eles sugerem como melhorias.

Já o segundo formulário (Figura 02) tem como objetivo mensurar o grau de satisfação dos policiais com as escalas de trabalho. Esta dimensão é importante porque a Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro tem a pretensão de acabar com os turnos de 24 horas de trabalho com 36 horas de folga, a partir da implementação de turnos de 12 horas de trabalho consecutivas, com folga também de 12 horas.

Figura 01

Questionário de avaliação funcional e das condições de trabalho

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO FUNCIONAL E DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

As indagações a seguir prestam-se a medir o grau de satisfação dos servidores em relação às próprias condições de trabalho e a registrar a avaliação do desempenho dos demais membros da equipe.

1. Assinale o Setor a que pertence, e marque a opção que melhor corresponda à sua avaliação quanto às condições de trabalho:

GIC

SIP

ESCUA/SIP

APOIO

INQUÉRITO

SESOP

GI/PLANTÃO

()

()

()

()

()

()

()

() É satisfatório

() Não é satisfatório

() Tanto faz

() Estou mal aproveitado

() Muito bom

Observações e sugestões:

2. Em uma escala de 0 a 10, dimensione a presença dos seguintes atributos/pontos fortes nos demais integrantes da equipe:

Figura 02

Questionário sobre o expediente policial

15ª DP - DEDIC

Gestão Participativa - Expediente

1- Diante da realidade, isto é, horário de chegada, saída e os dois turnos, você faria alguma(s) modificação(ões)? () SIM () NÃO
- Qual(is)?

2- Os horários de chegada e saída poderiam ser diferentes para cada policial?
() SIM () NÃO
- Qual(is) a(s) sua(s) sugestão(ões)?

3- Você acha justa a idéia de beneficiar de alguma forma os policiais com idade a partir 50 anos? () SIM () NÃO
- Porquê?

4- O acesso aos diversos setores (Gi, Sip, Sesop, Gic, Apoio, Inquérito) e Delegados facilitam o seu trabalho? () SIM () NÃO
- Você modificaria algum desses serviços? () SIM () NÃO
- Qual(is), Porquê e De que forma?

5 - Critique, participe sobre qualquer tema.

IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Brasil

29

III – TRATAMENTO IGUALITÁRIO DO PÚBLICO

Como diz Melado (2010: 42), é comum encontrarmos em unidades policiais faixas ou cartazes mencionando a obrigatoriedade de a polícia prestar um serviço de qualidade, sem distinção de raça, cor, gênero, etnia ou opção sexual. Contudo, em que medida as delegacias de polícia são, de fato, capazes de operacionalizar tal missão no seu cotidiano institucional?

Com o objetivo de responder a esta pergunta, o formulário da Altus contempla questões relacionadas aos serviços que a unidade é capaz de oferecer para grupos específicos, como gays, mulheres e pessoas com dificuldade de locomoção. Os resultados obtidos com a avaliação de 2010 demonstram que as delegacias de polícia prestam um atendimento considerado adequado, quando se consideram as especificidades dos grupos que procuram essas unidades (Tabela 15).

Tabela 15
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras no item “Tratamento Igualitário do Público”
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia

Cidade (em ordem alfabética)	Tratamento igualitário	Espaços e equipamentos para entrevistar vítimas ou testemunhas de crimes em casos em que a privacidade é importante	Condições dos espaços e equipamentos dedicados especificamente às mulheres	Serviços disponíveis para pessoas com necessidades especiais	Serviços e/ou encaminhamentos disponíveis exclusivamente para grupos específicos
Belém do Pará	33	34	36	28	32
Belo Horizonte	49	50	54	43	48
Brasília	63	59	68	61	65
Fortaleza	46	49	50	49	37
Pelotas	70	73	73	70	65
Porto Alegre	43	46	48	35	41
Recife	54	57	58	49	53
Rio de Janeiro	54	56	60	50	48
São Paulo	57	62	59	52	54
Brasil	50	52	55	46	48

Considerando a Tabela 15, é possível verificar que Pelotas é a cidade que oferece tratamento igualitário sem distinção de sexo, cor, idade, etnia e opção sexual, sendo este considerado pelos visitantes como “mais do que adequado”. No extremo oposto está a cidade de Belém do Pará, cujo tratamento foi considerado como totalmente inadequado.

Um dos casos que chamou bastante atenção dos coordenadores de visitas foi o relacionado ao tratamento discriminatório que as delegacias tendem a conceder a homossexuais:

“No mural de avisos do refeitório da delegacia, um cartaz despertou a curiosidade dos visitantes, cujo título era: “Os 12 sintomas de um viado”. Tratava-se de uma piada tendenciosa e característica do discurso homofóbico e intolerante de “machões”. Outro fato nos chamou a atenção, seguindo esta linha da diversidade de gênero. Indagado sobre o que faria se tivesse três homens e um travesti como detentos, dispondo de apenas duas celas, o delegado nos disse que não haveria problema, pois “travesti é homem, não é? Pra mim é!... risos”. ” (Coordenador de Visitas do Rio de Janeiro)

Uma unidade que se destacou neste critério foi a 19ª Delegacia de Polícia de Brasília que possui atendimento especial para mulheres e crianças vítimas de crimes. De acordo com os visitantes desta unidade, eles não imaginavam que uma delegacia pudesse estar preparada para receber esse público.

“A policial responsável pela seção de atendimento à mulher, que tinha formação em psicologia, explicou-nos vários possíveis procedimentos e encaminhamentos para os casos de estupro e de crimes violentos contra mulheres e crianças. Ela mostrou-nos um kit que era entregue às vítimas de violência sexual, contendo uma muda de roupas e artigos de higiene, que visava a assistir a essas vítimas em suas necessidades primeiras ao chegar à delegacia. Além disso, segundo a policial, há uma “rede” de instituições para as quais as vítimas de violência podem ser encaminhadas, como, por exemplo, hospitais, centros de assistência social, conselho tutelar etc.” (Coordenador de Visitas de Brasília)

Outro ponto positivo, destacado pela equipe que visitou esta delegacia, foi a cordialidade no atendimento. Os visitantes afirmaram que isso contribuiu para que eles tivessem uma imagem melhor dos policiais, “que antes eles julgavam que seriam sempre mal-humorados ou indiferentes para com a população civil.”

IV – TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

De maneira geral, espera-se que os serviços públicos sejam transparentes e os servidores capazes de prestar contas dos resultados de seu trabalho a toda a população, afinal, esta é a razão de sua existência. No caso das organizações policiais, os mecanismos de *accountability* e prestação de contas devem assegurar que se a polícia faltar com seus deveres, informações estarão disponíveis para que o cidadão, que se julgar prejudicado, possa exigir do Estado compensação pelo que

sofreu. Assim, o formulário da Altus procura avaliar em que medida as delegacias de polícia brasileiras cumprem com o dever de tornar os resultados do seu trabalho acessíveis e disponibilizam para o cidadão informações sobre como registrar denúncias contra policiais que cometeram ilegalidades ou irregularidades.

Este foi o item no qual as delegacias brasileiras, em geral, foram avaliadas como inadequadas, especialmente no que diz respeito à existência de informações disponíveis para o público sobre tendências de crimes na circunscrição da delegacia (Tabela 16).

Tabela 16
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras no item “Transparência e prestação de contas”
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia

Cidade (em ordem alfabética)	Transparência e prestação de contas	Informações disponíveis para o público sobre tendências de crimes na circunscrição da delegacia	Informação disponível para o público sobre o desempenho e o trabalho da delegacia	Informações disponíveis sobre como registrar queixas sobre desvios de conduta da equipe da delegacia	Identificação da equipe da delegacia
Belém do Pará	28	27	26	25	33
Belo Horizonte	39	38	41	38	38
Brasília	47	45	50	46	48
Fortaleza	37	40	37	36	35
Pelotas	61	55	56	59	73
Porto Alegre	38	40	38	39	36
Recife	54	49	48	58	60
Rio de Janeiro	39	34	35	41	45
São Paulo	44	41	41	43	50
Brasil	41	39	40	41	44

De acordo com os dados apresentados na Tabela 16, apenas as delegacias de Recife e Pelotas não foram classificadas como “inadequadas”. Um dos problemas que chamou bastante atenção neste critério foi a ausência de identificação da equipe da delegacia, já que nos workshops regionais para discussão dos resultados da semana de visitas de 2009, vários chefes de Polícia Civil se comprometeram a alterar essa realidade. Contudo, o que a avaliação de 2010 parece evidenciar é que muito pouco foi feito neste sentido:

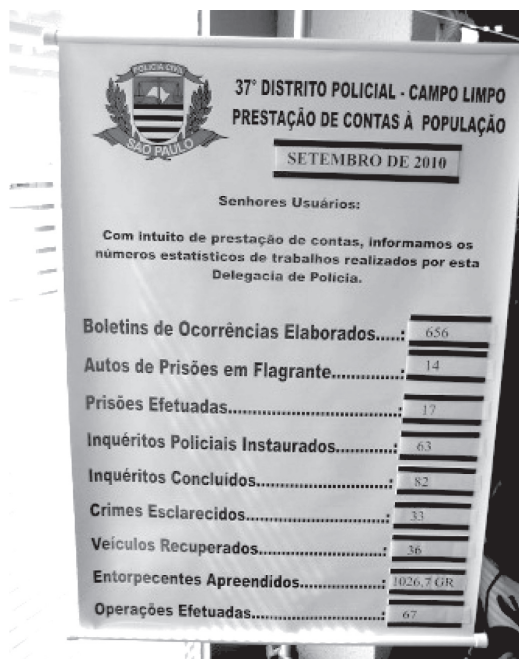
“Quanto aos aspectos que impressionaram negativamente o grupo, o primeiro destaque feito pelos visitantes refere-se à falta de identificação dos policiais. Apesar de termos sido bem recebidos, inicialmente foram identificados apenas alguns policiais civis devido ao uso da blusa preta característica e com o nome da instituição. No entanto, os demais funcionários da delegacia não estavam caracterizados, como a delegada, a funcionária que realiza os Boletins de Ocorrência, as escrivãs, o inspetor e outro funcionário do balcão de atendimento. Este fato dificultaria uma possível reclamação direcionada a determinado funcionário, ou até mesmo a busca por um atendimento específico.” (Coordenador de Visitas de Belo Horizonte)

Neste cenário de pouca preocupação com a prestação de contas, uma delegacia consegue resultados interessantes – a 37ª Delegacia de Polícia de Campo Limpo em São Paulo. De acordo com os visitantes:

“A delegacia implementou um sistema para avaliar o atendimento a população via telefone. Uma funcionária seleciona casos de B.O para entrar em contato por telefone e realizar avaliação do atendimento prestado.” (Coordenador de Visitas de São Paulo)

Além desses contatos, a 37ª Delegacia de Polícia de Campo Limpo mantém, na entrada principal, um cartaz informando, em números, o trabalho ali realizado, o que é atualizado mensalmente. (Figura 03).

Figura 03
Mapa estatístico mensal das ocorrências registradas na delegacia



34

IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Brasil

V – CONDIÇÕES DE DETENÇÃO

As perguntas contempladas nessa parte procuram avaliar como as unidades policiais administram a prisão em flagrante: se esta é suficientemente segura para o infrator, para o policial e para população que procura a unidade. Além disso, no caso das delegacias que possuem carceragem, procura-se avaliar se as mesmas oferecem ao indivíduo preso, provisoriamente, condições dignas de sobrevivência, possibilidade de contato com o mundo exterior e privacidade nos contatos com seu advogado e familiares.

Das 172 unidades, 157 possuíam área de detenção, ou seja, 91% das delegacias de polícia visitadas no Brasil puderam ser avaliadas neste quesito. Os cidadãos consideram que as condições de detenção são inadequadas, sendo o item mais sofrível “identificação dos detentos” (Tabela 17).

Tabela 17
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras no item “Condições de Detenção”
IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia

Cidade (em ordem alfabética)	Condições de detenção	Condições de segurança da área de detenção	Identificação dos detentos	Condições e espaços para advogados, familiares ou amigos para visitarem detentos	Condições sanitárias das áreas de detenção
Belém do Pará	27	35	23	28	24
Belo Horizonte	41	51	35	36	42
Brasília	50	59	45	45	51
Fortaleza	36	44	27	36	37
Pelotas	36	38	36	34	37
Porto Alegre	38	46	32	34	42
Recife	51	61	45	50	48
Rio de Janeiro	47	55	40	42	50
São Paulo	48	59	42	48	43
Brasil	42	51	36	40	42

As localidades com pior desempenho foram Belém do Pará, Fortaleza, Pelotas e Porto Alegre, onde esse item foi avaliado como totalmente inadequado. Brasília foi uma das cidades com maior média. No entanto, mesmo nesta localidade, problemas relacionados ao tratamento concedido ao preso provisório foram detectados:

“A carceragem estava bastante suja, especialmente o vaso sanitário, exalando mal-cheiro, o que causou péssima impressão aos visitantes. Além disso, havia um detendo fora da cela, algemado a uma barra de ferro, em lugar próximo ao corredor da delegacia. Os visitantes afirmaram terem sentido insegurança extrema diante dessa situação. As visitantes mulheres recusaram o convite da agente que conduzia a visita para que atravessassem o corredor diante do detento. Uma das visitantes, morador da circunscrição, após a visita, falou algo como: “Aquele homem [o detento] viu nossos rostos. Ele pode nos reconhecer se nos encontrar por aí”. A barra de ferro onde estava o detento, além de próxima a um corredor da delegacia ainda permitia a visão para a ante-sala onde o público era atendido, situação que também pode ser tida como insegura. Embora os visitantes tenham acentuado a questão da insegurança, eles afirmaram que estar preso na cela, tanto quanto na barra de ferro, era uma situação indigna em função do desconforto – os visitantes mencionaram que um dos criminosos que figurava entre os cartazes de procurados era aparentemente idoso, e as condições de detenção seriam totalmente inadequadas a um detento idoso.” (Coordenador de Visitas de Brasília)

Apesar dos inúmeros problemas apresentados pelas delegacias visitadas, algumas boas práticas também puderam ser mapeadas neste quesito. Uma das mais importantes é a desenvolvida pelo 13º. Distrito Policial de Fortaleza, onde a inspetora chefe vem tendo a “iniciativa de conversar, sempre que possível, com os detentos e disponibilizar livros para ocupar o tempo dos mesmos”

Outra unidade que se destacou neste quesito foi a 12ª Delegacia de Polícia do PARI, em São Paulo, cujo “ambiente da detenção é claro, limpo e tão bem cuidado quanto o restante da delegacia. Havia até álcool em gel oferecido aos presos.”

A 15ª. Delegacia de Polícia da Gávea (situada no Rio de Janeiro) também se sobressaiu nesse sentido (Figura 05) por implementar um “kit preso”, com itens necessários para a sua higiene e conforto.

Portanto, as experiências apresentadas nesta seção são exemplos de práticas que podem ser adotadas pelas demais delegacias brasileiras com o objetivo de melhorar as condições de detenção do preso em flagrante (para o caso das delegacias sem carceragem) ou do preso provisório (para o caso das delegacias com carceragem).

Figura 05
Kit para os detentos da 15a. Delegacia de Polícia da Gávea – Rio de Janeiro



VI – AS MELHORES DELEGACIAS DE POLÍCIA DE CADA REGIÃO

Conforme destacado, anteriormente, é a partir da média dos cinco itens avaliados pelo formulário da Altus que se identificam as delegacias que prestam um serviço de excepcional qualidade e, com isso, é possível reconhecer o trabalho por elas desenvolvido. Tal como nos anos anteriores, o cálculo foi regional, isto é, cada região tem uma unidade reconhecida como excepcional, dentro do princípio de que as condições estruturais de cada Polícia Civil são distintas.

Também para a escolha dessas delegacias, foi considerada a média de pontos obtida sem a área “condições de detenção”, tal como reivindicação feita pela maioria dos delegados que participou dos *workshops* desenvolvidos pela Altus para discussão dos resultados obtidos em 2009.

A delegacia de polícia com nota mais elevada no ano de 2010 é a 14ª Delegacia de Polícia da Várzea que alcançou a marca de 100 pontos, algo nunca antes verificado no Brasil.

Localizada na região metropolitana de Recife, essa unidade atende a mais de 60 favelas e micro-favelas distribuídas na zona oeste da cidade. É uma área que apresenta algumas disparidades sócio-econômicas, mas a maioria da população é pobre e convive com uma carência muito grande de infra-estrutura e serviços urbanos básicos.

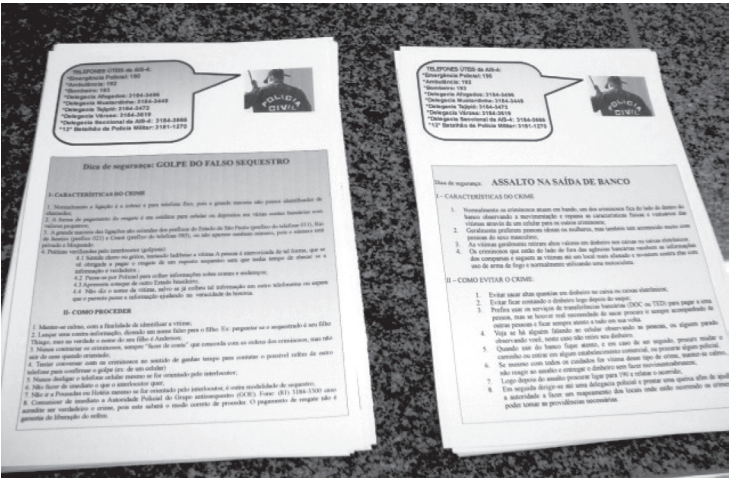
Esta unidade passou por uma mudança considerável em relação ao ano passado, no que diz respeito ao conjunto dos itens avaliados. Primeiramente, a delegacia mudou de endereço e passou a funcionar em um novo prédio que conta com gabinete de operação qualificada, sala de recreação para crianças, copa espaçosa para os funcionários, sala de reconhecimento e outros espaços fundamentais para o bom andamento da atividade policial. A identificação dos funcionários e dos policiais foi um ponto notado pela equipe da visita. Todos eles estavam uniformizados e portavam crachás com seus nomes e funções.

A equipe da delegacia procurou desenvolver uma boa relação com a comunidade que serve. Os policiais prestam contas de seu trabalho através de um jornal que é distribuído entre os moradores e nas escolas. O jornal noticia as atividades dos policiais, informa sobre os índices de criminalidade no bairro, divulga fotos de pessoas investigadas que estão desaparecidas, e uma série de outros dados relevantes (figura 06). Vídeos educativos são transmitidos nas televisões que ficam nas salas de espera da delegacia. Cartazes, panfletos e outros materiais são distribuídos e abordam temas como prevenção ao crime, às drogas e à violência de um modo geral.

Nesta delegacia foi adotada uma “pesquisa de qualidade”, baseada no próprio questionário de avaliação da Altus, através da qual seus usuários avaliam o atendimento, o tempo de espera e a eficácia das medidas adotadas pelos policiais em relação a seu caso. Trata-se de iniciativa exemplar, permitindo contrastar os dados coletados pela semana de visitas com as opiniões de quem utiliza o serviço diariamente.

O quadro a seguir apresenta as delegacias que alcançaram notas excepcionalmente elevadas em cada localidade, destacando a razão pela qual as unidades merecem ter seu trabalho reconhecido.

Figura 06
Modelo dos jornais distribuídos na 14ª Delegacia de Polícia da Várzea, em Recife



Quadro 01

Delegacias que receberão o prêmio Altus de atendimento ao público, de acordo com a cidade na qual se encontram localizadas

Cidade	Delegacia	Natureza da boa prática
Belém do Pará	11ª Delegacia Seccional Urbana do Guamá	Essa unidade é diferente das demais localizadas em Belém do Pará porque possui estrutura adequada, tanto para atendimento da população, quanto para o trabalho dos funcionários. Possui, também, uma assistente social, que é bastante demandada pela população que se dirige à delegacia, já que esta se localiza em um dos bairros mais pobres e com maior incidência criminal da cidade. A delegacia mantém constante diálogo com a comunidade, através da realização de palestras, cursos e campanhas no auditório da própria delegacia. A unidade tem constante preocupação com a transparência de suas atividades e disponibiliza cartazes com informações estatísticas sobre o trabalho policial, além de instruções sobre como acessar outros serviços. O que mais impressionou os visitantes foi “o comprometimento da delegada em desenvolver um trabalho correto e transparente”.
Belo Horizonte	3ª Delegacia de Polícia – Noroeste	Essa delegacia se destaca das demais existentes na cidade nos seguintes quesitos: (1) atendimento : toda a equipe é muito atenciosa e simpática, fazendo questão de esclarecer todas as dúvidas de todos que procuram a unidade; (2) disponibilidade de viaturas : a delegacia conta com uma boa quantidade de viaturas; (3) ausência da área de detenção : não há a presença de detentos, o que libera os policiais para as tarefas de investigação; (4) atenção com vítimas de crimes: o tratamento é muito humano.
Brasília	14ª Delegacia de Polícia	A delegacia impressionou os visitantes logo na entrada. De acordo com eles, “em geral esperase um ambiente mais ríspido e encontrou-se um local sério, porém simpático, limpo, harmônico, atendendo a finalidade a que se destina a função.” Além disso, a unidade é ampla, contando com jardins bem cuidados, destacando-se ainda as excelentes condições físicas (paredes, pinturas, mobílias, divisões).
Fortaleza	10º Distrito Policial	Essa delegacia se destaca das demais visitadas na região por estar situada em prédio recém-reformado, bem estruturado e com as adaptações necessárias para pessoas portadoras de deficiências. As condições da detenção são muito boas, paredes e ambiente limpos. Outro ponto positivo da delegacia é a criação (já em curso) de uma biblioteca para as crianças de forma a possibilitar que, desde muito cedo, moradores da comunidade possam ter contato positivo com uma delegacia. Para o delegado o distanciamento entre polícia e população deve ser evitado: “O cidadão deve estar sempre próximo ao aparelho estatal e ser íntimo de seu funcionamento”.
Porto Alegre	2ª Delegacia de Polícia	O grupo de visitantes admitiu ter ficado “completamente encantado” com a delegacia em questão: as impressões gerais foram muito positivas, tanto no que se refere às instalações da unidade, quanto ao trabalho desenvolvido pela equipe que trabalha no local. Foram positivamente destacadas a organização da delegacia, as condições de atendimento ao público, o espaço destinado à detenção, a sala de identificação de suspeitos e a cordialidade de todos os funcionários da delegacia, bem como sua preocupação e atenção no que se refere ao atendimento ao público.

Rio de Janeiro	15ª Delegacia de Polícia – Gávea	Essa delegacia se sobressaiu das demais visitadas no Rio de Janeiro por possuir uma política explícita de aproximação dos policiais com a população, já que foi possível constatar que “os policiais devem sempre lembrar que estão ali trabalhando para a sociedade e, por isso, devem criar uma relação de confiança entre policiais e cidadãos”. Além disso, os visitantes destacaram como pontos positivos da unidade os seguintes: (1) panfletos informativos que são distribuídos aos cidadãos, indicando como acessar bens e serviços públicos; (2) questionários de avaliação, a serem preenchidos pelos próprios funcionários, com o intuito de institucionalizar uma gestão mais participativa na delegacia; (3) bom tratamento concedido aos detentos, que contam até com um kit preso, composto de toalha, artigos de higiene, chinelos e cobertor. De acordo com os visitantes, todas essas práticas contribuem para fortalecer os laços de confiança entre a delegacia visitada e a comunidade a que ela serve.
Recife	12ª Delegacia de Polícia Tejipto	De modo geral, os visitantes ficaram satisfeitos com as condições físicas do edifício que abriga a delegacia, com o estado de conservação do prédio e da mobília, com as condições de trabalho da equipe policial e, principalmente, com o atendimento prestado ao público. Segundo os visitantes, a estrutura organizacional da delegacia está muito bem montada, sendo a delegacia muito bem administrada, fazendo muito bem os serviços jurídicos e policiais básicos essenciais para um bom funcionamento da unidade. Também chamou a atenção o fato de a delegacia ter uma excelente relação com a comunidade, no que diz respeito, a transparência e prestação de contas, disponibilizando ao público diversas informações relevantes. Foi consenso no grupo o reconhecimento de que a delegacia possui uma equipe e serviço de qualidade, cuidado e respeito pelo trabalho, disposição e vontade de servir. Estas qualidades demonstradas pela equipe policial também despertaram a admiração e o respeito dos visitantes.

São Paulo	37ª Delegacia de Polícia – Campo Limpo	<p>De forma geral, o grupo de voluntários teve impressões similares sobre a delegacia de forma geral. Chamou a atenção e causou até surpresa ao grupo a limpeza, organização e conservação do prédio. Destaque para a reforma do prédio, promovida pelo delegado titular, utilizando material reciclado arrecadado por doação, com uma arquitetura voltada para a utilização de luz natural, com o objetivo de poupar energia elétrica. Os visitantes ressaltaram que, em geral, delegacias têm fama de ser um lugar assustador e que tiveram uma impressão bem diferente ao entrar nesta delegacia. O ambiente era amigoso, bom tanto para a população como para quem ali trabalha. Destacaram que jamais pensaram em encontrar em uma delegacia uma brinquedoteca e uma sala de poesias. Logo na entrada, encontraram, também, um quadro com a Declaração Universal dos direitos Humanos, o que já imprime ao ambiente uma sensação de respeito com o cidadão.</p> <p>Todos se referiram positivamente à motivação do delegado com o seu trabalho e a forma com que ele transforma a delegacia em local aberto para a comunidade. Além disso, a delegacia realiza reuniões com professores em escolas públicas para falar sobre prevenção de crimes como bullying, especialmente, sobre como identificar se a criança sofre agressão ou abuso e o que fazer nesses casos. O delegado contou que o número de notificações sobre crimes dessa natureza aumentou depois da implementação dessa ação.</p> <p>A delegacia também implantou um sistema de controle dos inquéritos para que os prazos sejam observados.</p> <p>Os visitantes destacaram o empenho do delegado em fazer o trabalho fluir, pensando no bem estar do seu funcionário. Como a região não oferece muitas opções de restaurantes a delegacia oferece almoço gratuito para todos os funcionários, em refeitório equipado para tal fim.</p> <p>Outro ponto positivo é o emprego de uma funcionária deficiente visual que realiza ligações, apurando a qualidade do atendimento prestado à população.</p>
-----------	--	---

É importante salientar que as unidades que se destacaram em 2010, nas cidades de Brasília, Porto Alegre, Rio de Janeiro e São Paulo são exatamente as mesmas que receberam o prêmio Altus em 2009, o que parece indicar que esta iniciativa estimula os delegados a manterem bons padrões de atendimento ao público.



Nos últimos anos, distintas chefias de Polícia Civil vêm aceitando o desafio de participar de Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, submetendo-se a esta forma de *accountability* policial comunitária.

Ao longo das quatro edições do projeto, diversos resultados puderam ser alcançados, não apenas em termos de melhoria na avaliação geral da unidade, o que se reflete na quantidade de pontos recebidos, como também na implementação de boas práticas mapeadas em edições anteriores. Esta seção pretende apresentar as principais mudanças verificadas ao longo do tempo em virtude da avaliação constante promovida pela Altus.

De início, algumas ressalvas devem ser feitas. Primeiramente, as unidades visitadas nas diversas edições da Semana de Visitas não foram as mesmas. No ano de 2006 foram visitadas 109 delegacias em cinco capitais (Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília, Belo Horizonte e Recife e Porto Alegre). Já no ano de 2007, foram visitadas outras 160 unidades em oito capitais (seis capitais visitadas anteriormente, além de Fortaleza e Curitiba). Apenas no ano de 2009, delegacias de polícia que já tinham sido avaliadas em 2006 ou em 2007 foram avaliadas novamente (Tabela 18).

Tabela 18

Número de delegacias de polícia que participaram da Semana de Visitas em 2006 e 2009 e em 2007 e 2009, por cidade

Cidades	Número de delegacias de polícia presentes em ambas as amostras	
	2006-2009	2007-2009
Rio de Janeiro	12	22
São Paulo	10	10
Brasília	7	9
Belo Horizonte	1	11
Recife	8	12
Porto Alegre	2	7
Total	40	71

A partir de 2009, com o objetivo de promover a institucionalização da Semana de Visitas, os critérios de seleção das delegacias de polícia também foram alterados: (1) apenas as delegacias territoriais poderiam ser visitadas; (2) as amostras

deveriam ser sorteadas aleatoriamente; (3) a quantidade de unidades participantes seria a mesma em todas as capitais; (4) uma DEAM seria necessariamente incluída na amostra.

Em 2010, conforme salientado anteriormente, os critérios adotados para a escolha das delegacias foram os mesmos, com o objetivo de se acompanhar ao longo do tempo a melhoria ou a deterioração do atendimento prestado nessas unidades policiais. Espera-se, dessa forma, criar um banco de dados, em formato longitudinal, sobre as condições de atendimento das delegacias e sobre a capacidade de um projeto como a Semana de Visitas contribuir para melhorar tais condições.

Considerando que as delegacias visitadas em cada uma destas cidades são amostras representativas das respectivas localidades, torna-se possível comparar os resultados ao longo do tempo (2006 – 2010), ainda que as delegacias visitadas sejam as mesmas apenas para os anos de 2009 e 2010.

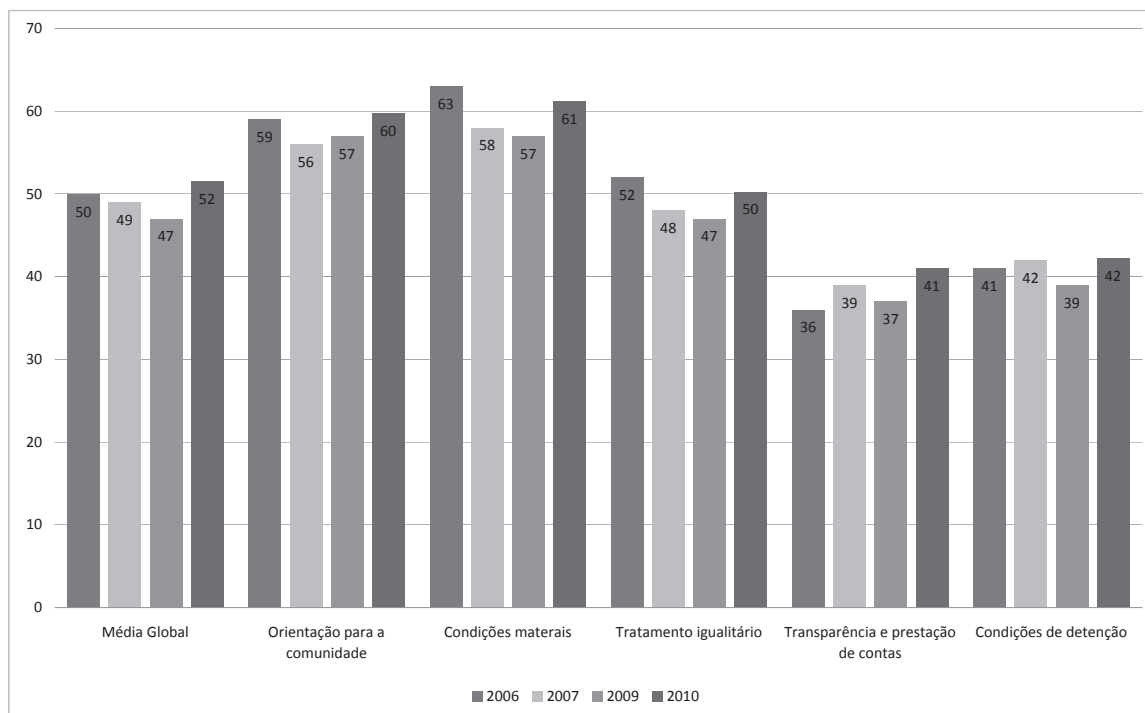
Comparando os resultados obtidos pelas delegacias brasileiras, desde o início do projeto (Tabela 19), é possível perceber que apenas no último ano essas unidades foram avaliadas pelos visitantes como adequadas, posto que alcançaram média igual a 52 pontos.

Tabela 19
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras, avaliação geral e por critério
I a IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2006 a 2010)

Ano	Média Global	Orientação para a comunidade	Condições materiais	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção
2006	50	59	63	52	36	41
2007	49	56	58	48	39	42
2009	47	57	57	47	37	39
2010	52	60	61	50	41	42

Desagregando as informações por item avaliado, é possível observar uma melhora substantiva no item “transparência e prestação de contas”, cuja média aumentou cinco pontos. Por outro lado, os itens “condições materiais” e “tratamento igualitário da população” sofreram uma pequena piora em suas respectivas avaliações: a média destes diminuiu dois pontos entre os anos 2006 e 2010 (Gráfico 01).

Gráfico 01
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras, por item avaliado
I a IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2006 a 2010)



Refazendo a análise por localidade que participou da visita desde o ano de 2006 até o ano de 2010 é possível verificar que Porto Alegre foi a localidade que experimentou maior degradação em suas delegacias: a média desta cidade foi reduzida em onze pontos. Por outro lado, Recife apresentou uma substancial melhoria na qualidade do atendimento prestado ao cidadão e sua média cresceu vinte e um pontos (Tabela 20).

Tabela 20
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia brasileiras, por cidade
I a IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2006 a 2010)

Cidade	2006	2007	2009	2010*	Diferença (2010 – 2006)
Belém do Pará	-	-	39	37	Não participou de todos os anos
Belo Horizonte	53	42	49	51	-2
Brasília	54	55	56	59	5
Curitiba	-	54	-	-	Não participou de todos os anos
Fortaleza	-	45	45	47	Não participou de todos os anos
Goiânia	-	-	39	-	Não participou de todos os anos
Juruti	-	-	36	-	Não participou de todos os anos
Pelotas	-	-	48	62	Não participou de todos os anos
Porto Alegre	57	52	45	46	-11
Recife	40	35	41	61	21
Rio de Janeiro	49	51	54	52	4
São Paulo	53	50	51	57	4
Brasil	50	49	48	52	2

* Inclui a área condições de detenção, já que nos anos anteriores este item foi incluído na avaliação

Como a metodologia para escolha das delegacias e realização das visitas foi exatamente a mesma em 2009 e 2010, cumpre analisar com maior detalhe as alterações verificadas nesse período, bem como as possíveis razões para tal mudança. Comparando o desempenho das delegacias visitadas em 2009 e em 2010 é possível perceber que, em média, a qualidade do atendimento prestado à população por essas unidades melhorou cinco pontos, fazendo com que as delegacias brasileiras fossem classificadas como adequadas (Tabela 21).

Tabela 21
Média de pontos das delegacias brasileiras, de acordo com o item avaliado
III e IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2009 e 2010)

Item Avaliado	Ano de 2009	Ano de 2010	Diferença (2010-2009)
Orientação para a comunidade	57	60	3
Condições físicas	57	61	4
Tratamento igualitário	47	50	3
Transparência e prestação de contas	37	41	4
Condições de detenção	39	42	3
Média Global	47	52	5

É interessante destacar, contudo, que as delegacias de polícia brasileiras não sofreram deterioração em nenhum dos itens avaliados. Pelo contrário. Em todos os itens avaliados a melhoria foi, na média, de três ou quatro pontos.

Desagregando os resultados por região onde ocorreram as visitas é possível constatar que Recife apresentou uma melhoria expressiva. A avaliação das delegacias cresceu 22 pontos passando de inadequadas para adequadas. Pelotas foi a segunda cidade com maior melhora (14 pontos), mudança que contribuiu para alterar a classificação das delegacias da região de inadequadas para adequadas (Tabela 22)

Tabela 22
Média de pontos das delegacias brasileiras, de acordo com o local da visita
III e IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2009 e 2010)

Cidade	Ano de 2009	Ano de 2010	Diferença (2010-2009)
Belém do Pará	39	37	-2
Belo Horizonte	49	51	2
Brasília	56	59	3
Fortaleza	43	47	4
Pelotas	48	62	14
Porto Alegre	45	46	1
Recife	39	61	22
Rio de Janeiro	53	52	-1
São Paulo	52	57	5
Total	47	52	5

Por outro lado, as regiões de Belém do Pará e Rio de Janeiro apresentaram pior desempenho, com redução de 3 e 1 pontos, respectivamente, em suas médias. Se no caso das delegacias do Rio de Janeiro, a avaliação continua a classificá-las como adequadas, deve-se prestar especial atenção ao problema de Belém do Pará, cuja pontuação a classificou como totalmente inadequada.

Na IV Semana de Visitas (2010), um dos objetivos do projeto foi mensurar o impacto dos *workshops* realizados com os delegados no início de 2010 para discussão dos resultados obtidos em 2009. Para tanto, inseriu-se a seguinte questão no questionário qualitativo:

“Em que medida o workshop de devolução dos dados coletados na semana de visitas a delegacias de polícia impactou a prática cotidiana dos policiais? Por favor, descreva as menções que os policiais fizeram a este evento ou ainda ao prêmio concedido pela Altus.”

A partir das respostas a essa pergunta foi possível constatar que o momento de discussão dos resultados com os delegados é o mais importante do projeto, considerando-se a formulação de políticas públicas que possam contribuir para os processos de reforma da polícia. É nesse momento que os gestores percebem as suas deficiências e a partir da apresentação de casos de sucesso de outras localidades refletem sobre como reformular sua prática e prestar atendimento de melhor qualidade. Os parágrafos seguintes apresentam, de maneira sucinta, o que foi observado em cada estado da federação.

No estado de São Paulo, de todos os delegados que participaram do workshop, apenas um reclamou do projeto e da devolução dos resultados. Embora alguns delegados não tenham compreendido, de forma adequada, os diversos aspectos relativos ao atendimento ao público, a maioria insistiu na importância de receber os resultados obtidos e poder discutir os pontos avaliados pelo projeto. A troca de experiência entre os delegados é crucial neste momento, quando são discutidos problemas comuns e elaboradas, em conjunto, possíveis soluções.

As principais mudanças relacionadas aos *workshops* ocorreram no 12º DP e no 37º DP, onde, segundo os coordenadores de visitas, os delegados titulares “pegaram o relatório entregue no *workshop* e adaptaram seus serviços para atender a demanda levantada pela equipe do projeto”. A principal mudança nessas duas delegacias foi a disponibilização de informações sobre índices criminais e sobre o trabalho ali realizado, apresentadas de maneira clara para a população. Cumpre destacar que o 12º Distrito Policial não havia sido selecionado para participar da IV Semana de Visitas, mas o delegado pediu para que a equipe conhecesse sua delegacia que, após o *workshop* de devolução dos resultados da III Semana de Visitas, havia sido reformulada. Nesse sentido, ressalte-se o resultado final da avaliação das duas delegacias:

“Chegamos à Delegacia já esperando uma boa delegacia e a ideia se confirmou quando entramos. Além de encontrarmos um lugar limpo, arrumado e totalmente reformado, estavam presentes no horário da visita: uma moradora do bairro, uma

lojista da região, a presidente do Conselho Comunitário de Segurança da subprefeitura do Pari, o advogado do Clube de Futebol Portuguesa que está localizado no bairro. Além disso, todos os funcionários da Polícia Civil foram orientados a nos receber. Uma voluntária, que é negra e arte educadora, admitiu que o delegado foi capaz de criar um bom espaço de atendimento ao público. Outra voluntária, especialista em segurança pública, ficou encantada com a estrutura da delegacia, comparativamente com outras delegacias da cidade. Não se via nenhum papel fora de lugar, segundo ela. O último voluntário, branco e envolvido com projetos sociais, elogiou a delegacia, ressaltou que o espaço é bastante diversificado e não se irritou com a intenção do delegado de nos impressionar.” (Coordenador da Visita à 12ª. Delegacia de Polícia de São Paulo)

“O 37º DP participou da Semana de Visitas de 2009. Foi muito positivo notar que os pontos negativos apontados no relatório do ano passado receberam especial atenção por parte do delegado e foram corrigidos um a um. Durante esse ano, algumas ações foram criadas: (1) Todos os funcionários, incluindo o delegado, portam crachá com identificação do DP, nome e cargo. (2) Na porta principal há um cartaz informando os números estatísticos do trabalho realizado pelo DP, atualizado mês a mês. (3) Um mapa com a área de abrangência da delegacia identificando os locais com maior incidência de crimes está afixado na parede e também é atualizado periodicamente. (4) A área de detenção, que antes era toda preta, hoje está pintada de branco, tornando o ambiente, que já contava com banheiro, bebedor e ventilador, menos escuro. (5) No saguão principal há um quadro com o nome das pessoas que estão detidas naquele momento.” (Coordenador da Visita à 37ª. Delegacia de Polícia de São Paulo)

Em Belo Horizonte, os coordenadores de visita revelaram que, em algumas delegacias, há uma preocupação maior com a qualidade do atendimento ao público. A 1ª Delegacia de Polícia – Leste, por exemplo, empenhou-se, após a visita de 2009, em produzir material que explica a natureza do trabalho de uma delegacia de polícia.

No Rio de Janeiro, alguns delegados se esmeraram em participar da Semana de Visitas e em receber os visitantes. Poucos manifestaram descrédito em relação ao projeto. Um delegado (75ª Delegacia de Polícia – Rio do Ouro) fez questão de ressaltar que a delegacia da Gávea havia ganhado o segundo lugar nacional no ano anterior porque o prédio era bonito, mas que isso não significava bom atendimento. Outros se queixaram que, apesar de ter sido apontado que as delegacias precisavam de reformas na sua estrutura física e também no atendimento ao público, isso não foi realizado porque o governo estadual não repassou recursos necessários para tanto.

A delegada da Gávea foi a mais enfática quanto às mudanças realizadas a partir dos resultados do *workshop*. A principal mudança, segundo ela, foi na área da detenção, tal como relata um dos coordenadores:

“ela [delegada] explicou que percebendo as conclusões sobre as condições de detenção, a equipe da delegacia da Gávea teve a iniciativa de colocar um kit para o preso, que consiste em cobertores, toalhas de banho, material higiênico e, ainda,

chinelos para que o detento possa usar durante a sua permanência”. (Coordenador da Visita à 15ª. Delegacia de Polícia do Rio de Janeiro)

Aliás, esse foi um dos aspectos que mais impressionou o grupo de visitantes, já que “os serviços oferecidos aos detentos que ficam presos são melhores do que na maioria das delegacias visitadas”.

De acordo com a delegada, a análise do formulário da Altus e as discussões do *workshop* levaram, ainda, ao desenvolvimento de questionários de avaliação dos funcionários que têm como objetivo verificar se as condições de trabalho da equipe da delegacia são satisfatórias do ponto de vista dos próprios policiais. Com as respostas, a delegada procura garantir que as condições materiais da unidade sejam adequadas a quem a procura e a quem ali trabalha.

Em Belém do Pará, um dos delegados comentou que depois do *workshop* algumas modificações foram feitas, especialmente no que diz respeito ao atendimento ao público. Este profissional afirmou que os dados mostrados no evento são uma realidade do estado e que, por isso, a pesquisa é de extrema importância no processo de transformação e de melhoria da qualidade do serviço que a Polícia Civil presta à comunidade.

Outro delegado de Belém do Pará afirmou que o *workshop* é mais importante do que o prêmio, pois contribui para mostrar a realidade das delegacias no Brasil. Na delegacia da Seccional urbana do comércio (reconhecida como a melhor da região em 2009), os visitantes encontraram o certificado fornecido pela Altus pendurado na parede, como uma premiação muito importante. A delegada responsável por essa unidade afirmou que “depois do prêmio todo mundo quer trabalhar aqui”.

Em Recife, a maioria dos delegados afirmou que tanto as visitas quanto os *workshops* de devolução dos dados são iniciativas muito positivas para as delegacias que participam do projeto e tanto umas, quanto outros, contribuem para melhorar o trabalho cotidiano das unidades policiais. Assim afirmou um dos coordenadores de visita:

“Este já é o terceiro ano que participo da semana de visita as delegacias, o segundo como coordenador. Posso falar que primordialmente o interesse dos policiais que trabalham nas delegacias visitadas mudou. Das visitas anteriores pra cá, os delegados têm nos tratado muito melhor, nos dando muito mais atenção e preocupados com o resultado da visita, o que já é um avanço bastante significativo. O que nos foi dito pelo delegado pôde ser comprovado na prática, com várias idéias que foram expostas no workshop da Altus sendo colocadas em prática, e o interesse do gestor de mostrar e realizar um serviço de melhor qualidade no atendimento a população. Tenho certeza, que isso é reflexo direto do trabalho de destaque de boas práticas policiais da Altus.” (Coordenador de Visitas em Recife)

De maneira sucinta, os principais argumentos utilizados pelos policiais de Recife que corroboram esta visão positiva do projeto e dos *workshops* foram os seguintes: (1) o fato de saber que estará sendo avaliado cria uma preocupação em melhorar os serviços prestados para se sair bem no processo – a avaliação é entendida como uma ferramenta de con-

trole externo das delegacias; (2) a existência de um prêmio, valorizado pela instituição, e a discussão dos dados estimula uma competitividade saudável entre os delegados, funcionando como incentivo para implementação de boas práticas e melhorias no atendimento policial; (3) o *workshop* promove debate entre os delegados, gerando a responsabilização das equipes das delegacias, e possibilitando, ainda, o intercâmbio das boas práticas implementadas em outras delegacias; (4) a capacidade de o projeto envolver o governo e a instituição policial com a melhoria do atendimento prestado, mostrando “a realidade das delegacias” e fazendo com que os delegados se esforcem para melhorar o serviço; (5) o poder atribuído ao “olhar de fora”, capaz de enxergar falhas que policiais não vêem. As considerações de um dos delegados, a respeito das mudanças empreendidas por ele, a partir dos resultados da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2009), podem ser percebidos em suas próprias palavras:

“No ano passado eu não estava à frente da AIS – 4 [área integrada de segurança], mas fiquei sabendo da visita que existiu e achei muito bom, porque através de pessoas externas, capacitadas pra ver defeitos e virtudes numa unidade policial, é através dessas pessoas que a gente aprende. Corrigir o que está ruim e melhorar o que está bom, não só manter, mas melhorar. Então eu peguei os relatórios das nossas delegacias e comecei a estudar, juntei a experiência de visitas internacionais que eu fiz, peguei idéias tiradas das próprias visitas de vocês, peguei o livreto do *workshop*, li aquele livreto umas três vezes e dele tirei muitas idéias, como por exemplo, divulgar a produtividade da delegacia, colocar os nomes nas pessoas que estão presas e não números, humanizar o atendimento, então tudo isso foi muito importante. Esse trabalho que a Altus está fazendo só nos ajudou a tentar fazer com que as delegacias, falando como gestor geral da AIS-4, fazer com que minhas delegacias melhorem. Até a disputa provocada é saudável. Então as idéias trazidas de outros colegas, e até de outros estados que são trazidas pra cá, como mostrar vídeos institucionais, panfletos explicativos de prevenção ao crime, sugestões, denúncias, então tudo isso a gente viu fora, e viu que tem colega fazendo, então por que a gente não faz também? É simples... Eu como competidor não gosto de perder, até aceito quando perco, mas não gosto, então procuro dar sempre o melhor de mim, por isso vocês estão vendo a delegacia bem cuidada, tratada com carinho, humanizada, é isso que a gente tenta trazer pra nossa delegacia”. (Delegado participante do workshop de devolução dos resultados da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia).

Uma delegacia que se destacou, promovendo mudanças a partir dos dados do *workshop*, na cidade de Recife, foi a 12ª Delegacia de Polícia Tejipio. Na avaliação de 2009, a pontuação recebida por essa unidade a classificou como inadequada. Desde então, a delegada responsável tem se esforçado em melhorar a qualidade do atendimento prestado à população e, de acordo com as informações coletadas pelos visitantes, os primeiros resultados começam a aparecer.

A unidade implementou a distribuição mensal de um jornal informativo na comunidade. De acordo com a coordenadora dessa visita, “dentre as notícias encontram-se desde a prestação de contas da unidade, a fotos de desaparecidos e de procurados pela polícia, campanhas educativas contra a violência e as drogas, assim como dicas importantes de prevenção.”

A partir do exemplo da 15ª. Delegacia de Polícia da Gávea (Rio de Janeiro), relatado no livreto da III Semana de Visitas (2009), a 2ª Delegacia de Polícia Tejipto desenvolveu alguns vídeos educativos e informativos / institucionais de prevenção e combate à violência que são exibidos na sala de espera.

Foi desenvolvida, ainda, uma pesquisa de opinião com os usuários da unidade sobre a qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia. Baseada no questionário da Altus, essa pesquisa pede que os cidadãos avaliem os serviços prestados através de um formulário de avaliação depositado numa urna. No entender da delegada:

“através deste mecanismo, o público pode se manifestar, responder a questões sobre facilidade de acesso à delegacia, tempo de espera para o atendimento, estrutura da unidade, organização e limpeza da delegacia, qualidade do atendimento, estado de conservação do prédio e da mobília, entre outros, e ainda sugerir, criticar ou denunciar algo que o desagrade.” (Delegada da 2ª Delegacia de Polícia Tejipto)

Além disso, ao longo do ano de 2010, os policiais desenvolveram uma competição interna quanto à produtividade mensal de cada membro da equipe. Para tanto, um quadro de recados é diariamente atualizado, com informações referentes à quantidade de inquéritos remetidos e ao número de casos solucionados, dentre outros indicadores de produtividade. Ao final de cada mês é divulgado o *ranking* dos mais produtivos, indicando o policial vencedor da disputa. A iniciativa conta com a participação de toda a equipe e, segundo a delegada, é uma forma saudável de estimular a produtividade de cada um.

Em Brasília, também se mencionaram os impactos do *workshop* de devolução dos resultados da III Semana de Visitas. Um dos delegados afirmou ser importante esse retorno de informações, proporcionado pelo *workshop*, e demonstrou interesse em colaborar com outras pesquisas do gênero, ressaltando a necessidade de análises que se estendam por períodos longos, permitindo melhor avaliação do desempenho dos policiais no seu cotidiano.

O delegado-chefe da 9ª Delegacia de Polícia relatou que passou a disponibilizar uma série de informações e estatísticas criminais durante as reuniões do Conselho Comunitário de Segurança, buscando avaliar a visão da comunidade sobre os serviços policiais. A adoção desse procedimento pode ser vista como um dos impactos do *workshop* que enfatizou a questão da transparência e prestação de contas como ponto fraco do desempenho das delegacias brasileiras e do Distrito Federal.

Outro exemplo de unidade transformada nesse sentido é a 29ª Delegacia de Polícia de Brasília:

“Nesta delegacia as mudanças que ocorreram foram muitas porque houve um investimento considerável ali, principalmente no que se refere aos serviços propiciados pela delegacia. Foi destinada uma verba para a criação de um espaço específico de atendimento à mulher e à criança, com brinquedos e livros infantis. Também houve investimento na sala de reconhecimentos, com um vidro mais opaco e amplo que garante o não reconhecimento por parte do suspeito. Ainda na

sala de reconhecimento implantaram um sistema de som que possibilita ouvir o que se fala do lado em que se encontra(m) o(s) suspeito(s). Houve também uma ampliação do ambiente de carceragem. Esta delegacia é considerada modelo, por oferecer uma infra-estrutura tão boa e ficamos sabendo na visita que está previsto a replicação desta infra-estrutura nas delegacias do Distrito Federal. Acredito sinceramente que existe uma relação destas melhorias com a semana de visitas a delegacias, pois todos os aspectos melhorados são objeto desta pesquisa.” (Coordenador da Visita à 29ª. Delegacia de Polícia de Brasília)

Em Fortaleza, o delegado da 32ª DP afirmou que “a devolução dos dados contribuiu para a melhoria no atendimento aos usuários dos serviços prestados pela delegacia”. Na 1ª Delegacia de Polícia, de acordo com o coordenador de visitas, “o delegado, bem como toda sua equipe, mostrou-se ainda mais receptivo, indicando-nos o certificado que havia recebido como melhor delegacia no ano anterior”.

Esses exemplos contrastam com o caso de Porto Alegre, onde nenhuma das unidades visitadas mencionou o *workshop* ou o prêmio concedido pela Altus.

Portanto, examinando os relatórios qualitativos, os mesmos parecem indicar uma melhoria substantiva nos serviços policiais em razão dos *workshops* para discussão dos resultados. Percebe-se que esse evento promove a conscientização dos policiais sobre o que é um bom serviço e quais são os itens que, de acordo com a legislação internacional, devem ser observados para que o tratamento do cidadão esteja em consonância com o moderno entendimento de direitos humanos.

A AVALIAÇÃO DA DELEGACIA ESPECIALIZADA NO ATENDIMENTO À MULHER (DEAM)

Durante a década de 1980, alguns estudos enfatizaram que, no Brasil, a violência cometida por homens contra mulheres era rotineiramente ignorada e raramente punida. Em parte, essas análises enfatizavam que a cultura “machista” fazia com que o abuso físico e sexual de mulheres fosse naturalizado e quase ignorado (Ostermann, 2003: 355).

O movimento de mulheres começa, então, a pressionar as autoridades brasileiras no sentido de se implementarem políticas específicas de gênero, especialmente no que se refere a políticas que garantissem os direitos civis de mulheres. Como consequência, em 1985, o governo do estado de São Paulo inaugurou a primeira de muitas delegacias especializadas no atendimento à mulher, encarregadas de receber as queixas, investigar e encaminhar casos de violência contra a mulher (Nelson, 1996: 131).

De acordo com Hautzinger (1997), a criação da primeira delegacia especializada no atendimento à mulher foi um avanço importante no combate à violência de gênero na história do país. A idéia que sustenta esta política é a de que as delegacias tradicionais são discriminatórias em relação a esses casos e, por isso mesmo, a criação de uma delegacia especializada para cuidar, exclusivamente, da violência contra as mulheres, pode se traduzir em serviços de melhor qualidade para esse público.

Entre 1985 e 1995, foram implantadas 126 Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAM) apenas no estado de São Paulo. Em outros estados, no mesmo período, foram inauguradas mais duzentas unidades (Nelson, 1996). Entre 1995 e 2006, outras DEAMs foram inauguradas e hoje todas as capitais brasileiras contam com, pelo menos, uma delegacia desta natureza (SEPM⁹).

Apesar da proliferação das DEAMs, as avaliações relativas ao seu desempenho (HRW, 1995; Hautzinger, 1993; Debret e Gregory, 2008) têm demonstrado que o atendimento aí oferecido ainda não se distingue daquele recebido pelas mulheres que procuram uma delegacia tradicional. Contudo, como a maioria dessas avaliações utilizou métodos etnográficos, acredita-se que a base de dados que está sendo gerada pela Semana de Visitas, desde o ano de 2009, pode ser uma importante contribuição aos estudos dessa natureza. Assim, o propósito desta seção é apresentar uma comparação de resultados relativos às DEAMs e às delegacias territoriais.

Espera-se verificar em que medida as DEAMs estão prestando atendimento especializado às mulheres, no que diz respeito aos seguintes critérios: 1) orientação para a comunidade, 2) condições materiais, 3) tratamento igualitário da população; 4) transparência e prestação de contas e 5) condições de detenção.

9. Secretaria Nacional de Política para Mulheres – http://www.presidencia.gov.br/estrutura_presidencia/sepm/, acesso em 19 de janeiro de 2010

No ano de 2009, os dados da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia demonstravam que as DEAMs prestavam atendimento especializado em todas as localidades pesquisadas no Brasil na medida em que subtraindo a avaliação média das DEAMs da média da avaliação das Delegacias Territoriais (DPs), verificava-se uma diferença de nove pontos, a favor das primeiras. Desagregando a média geral por item avaliado, era possível verificar que em todos os critérios a pontuação das DEAMs era maior do que a das DPs. Interessante notar que a dimensão com maior diferença média (13 pontos) era “tratamento igualitário do público, sem preconceito de gênero, etnia, idade ou orientação sexual”. Obviamente, o resultado era positivo porque as delegacias especializadas no atendimento à mulher deveriam mesmo prestar um tratamento diferenciado, considerando o público a que se destina.

No ano de 2010, o desempenho das DEAMs foi novamente comparado com aquele das DPs e, com isso, foi possível verificar que: (1) a diferença média na “qualidade do atendimento” caiu de 9 para 2 pontos; (2) os itens “condições materiais” e “condições de detenção” receberam avaliação pior nas DEAMs do que nas DPs e (3) o item “tratamento igualitário da população” continuou sendo aquele que apresenta a maior diferença média, quando se comparam as DEAMs com as DPs. No entanto, neste último caso, o tamanho da diferença reduziu-se de 13 para 10 pontos (Tabela 23).

Tabela 23
Avaliação das DEAMs e das DPs – por item analisado
III e IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2009 e 2010)

Item avaliado	DEAM		DP*		Diferença (DEAM-DP)	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Orientação para a comunidade	68	63	56	60	12	3
Condições materiais	68	59	57	61	11	-2
Tratamento igualitário	60	60	47	50	13	10
Transparência e prestação de contas	44	46	36	41	8	5
Condições de detenção	42	32	39	39	3	-7
Média final	56	52	47	50	9	2

* A média das Delegacias Territoriais (DPs) apresenta nessa tabela é distinta da apresentada nas tabelas anteriores porque, para este cálculo, as DEAMs foram retiradas e analisadas em separado. Ou seja, as médias anteriormente apresentadas consideram tanto a avaliação das DPs como a avaliação das DEAMs.

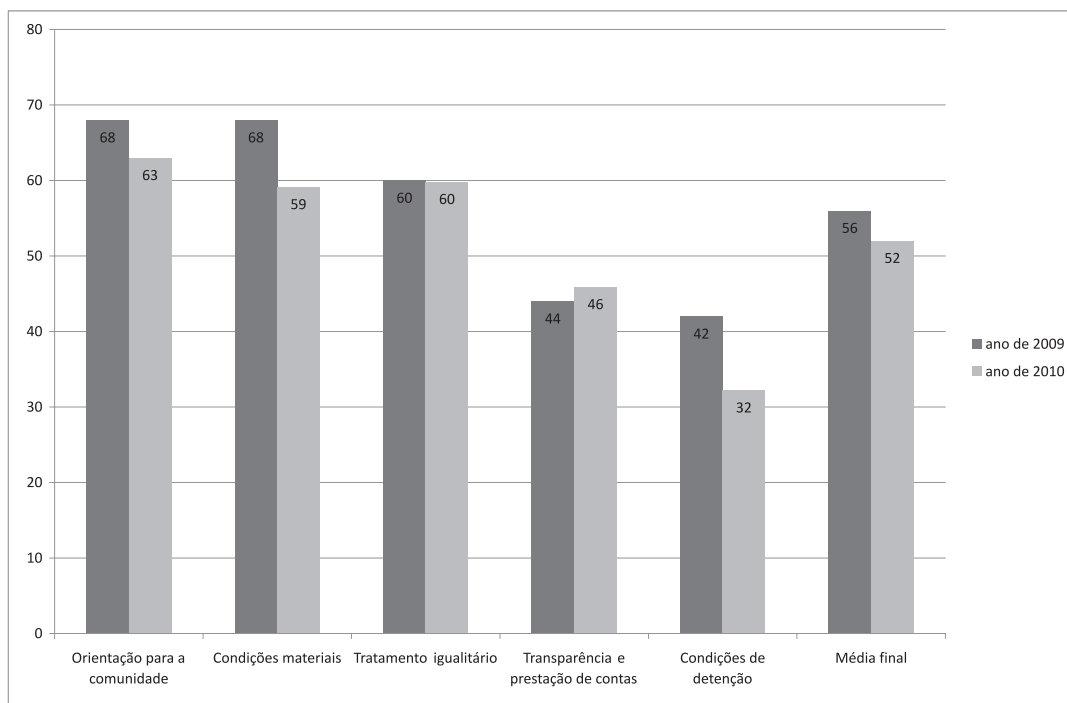
Alguns visitantes, que também participaram da visita a alguma delegacia territorial, destacaram a diferença de atendimento prestado pelas DEAMs como um ponto positivo e que contribui para que a média final da unidade seja maior que a recebida pelas DPs.

“Fulano, que havia visitado a 75ª DP no dia anterior, ficou impressionado com a diferença de estrutura entre esta delegacia e a DEAM.” (coordenador da visita à DEAM do Rio de Janeiro)

Quando se compara as notas recebidas pelas DEAMs nos dois anos, percebe-se que, apenas no item “tratamento igualitário da população” a nota recebida em 2010 é igual à nota recebida em 2009. Quanto aos demais itens avaliados, apenas transparência e prestação de contas receberam em 2010 uma nota maior do que a nota em 2009, sendo que na média global esta diferença é de quatro pontos (Gráfico 02).

No quesito “condições materiais”, os visitantes foram críticos quanto à ausência de profissionais em quantidade suficiente para se processar com rapidez e eficiência todos os casos que são encaminhados à delegacia, em especial aqueles relacionados à Lei Maria da Penha.

Gráfico 02
Avaliação comparativa das DEAMs, por item analisado
III e IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2009 e 2010)



“Eu particularmente percebi uma delegacia com alguma organização, mas falta muito para dar conta da demanda de proteção que as mulheres necessitam para garantir a Lei Maria da Penha. Ex.: Uma equipe multiprofissional para o atendimento das mulheres (essa equipe não existe)” (Visitante da DEAM de Porto Alegre)

Quando se desagregam as informações do Gráfico 02, por cidade, percebe-se que as DEAMs de Belém do Pará, Brasília e Recife melhoraram substancialmente a qualidade do seu atendimento, o que não ocorreu nas demais localidades. Belo Horizonte e Fortaleza foram as localidades onde a avaliação média das DEAMs mais caíram (Tabela 24).

Tabela 24
Avaliação da qualidade do atendimento das DEAMs, por cidade na qual essas se localizam
III e IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2009 e 2010)

Cidade	Ano de 2009	Ano de 2010	Diferença (2010-2009)
Belém do Pará	29	43	14
Belo Horizonte	68	43	-25
Brasília	73	86	13
Fortaleza	44	31	-13
Pelotas	49	61	12
Porto Alegre	43	41	-2
Recife	40	44	4
Rio de Janeiro	71	65	-6
São Paulo	60	53	-7
Total	56	52	-4

Outra informação importante a ser destacada é o fato de que a DEAM de Brasília, unidade que apresentou o maior crescimento em sua avaliação, no período 2009/2010, foi também a delegacia que recebeu o prêmio de melhor DEAM no ano de 2009. Tal constatação pode indicar que o prêmio Altus vem contribuindo para despertar o interesse na manutenção dos resultados do ano anterior. Nesse sentido, cumpre reproduzir um trecho importante do relatório qualitativo da visita a esta unidade.

“Conforme sabido, no último ano, por ocasião da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher foi laureada pela Altus Aliança Global com o prêmio de melhor DEAM brasileira. Isto não deixou de gerar grande expectativa não apenas na delegada-chefe como em toda a equipe com relação à visita do ano seguinte. De 2009 para 2010, a DEAM começou a ser reformada, reformas estas que ainda se encontram em curso. A todo o tempo

percebíamos a preocupação em receber e atender bem, o cuidado em detalhar cada um dos projetos implementados na/ pela delegacia, de maneira a tornar as informações claras para os visitantes. Com exceção do coordenador da visita, a equipe foi composta por mulheres e apenas uma delas (de um total de quatro visitantes) disse nunca ter visitado uma delegacia. Isso de certa forma foi proposital, por ser o caso de uma delegacia especializada no atendimento à mulher, ainda que não exclusivamente. As impressões foram unanimemente positivas, não variando quando aos aspectos geracionais, raciais ou de qualquer ordem. Nas palavras de uma das visitantes, “as impressões foram as melhores possíveis”; nas de outra: “o impacto foi muito positivo, o compromisso, dedicação, limpeza e organização são fatores facilmente percebidos no local, assim como a preocupação em atender bem”; nas palavras de outra visitante: “a principal impressão causada foi referente ao tratamento igualitário; aparentemente, não há diferenciação quanto ao gênero”. (Coordenador da Visita à DEAM de Brasília)

Portanto, a análise dos resultados parece denotar que as DEAMs, apesar de terem experimentado pequena deterioração no período analisado (2009-2010), ainda apresentam médias maiores no item “tratamento igualitário da população” do que as delegacias territoriais.



A proposta deste relatório foi discutir em que medida o projeto Semana de Visitas a Delegacias de Polícia contribuiu para a institucionalização do conceito de *accountability* policial comunitária, definido como mecanismo de avaliação de procedimentos policiais que tem como propósito aperfeiçoar o trabalho policial, através da participação ativa da comunidade.

Como foi amplamente demonstrado, a Semana de Visitas pode ser considerada uma forma de *accountability* policial comunitária na medida em que a avaliação da polícia é realizada pelos próprios cidadãos, a partir de metodologia e treinamento desenvolvidos pela Altus. Exatamente por isso, o projeto pode, simultaneamente, coletar dados sobre o funcionamento das delegacias de polícia de todo país e aproximar os cidadãos da polícia, contribuindo para que melhorias sejam introduzidas nas unidades visitadas.

Para tanto, o projeto é estruturado em três fases. A primeira, destinada à escolha das delegacias e dos visitantes, obedecendo a critérios rigorosos que têm como objetivo criar uma base de dados longitudinal sobre a qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia. Esses critérios visam, ainda, a garantir que as delegacias sejam observadas por, pelo menos, um dos visitantes ao longo do tempo. São esses os cidadãos que poderão perceber, com clareza, se problemas detectados em um ano continuam ou não no ano seguinte e de que maneira a Altus contribuiu para as possíveis mudanças.

A segunda fase destina-se à coleta das informações propriamente ditas e a terceira objetiva a análise das informações coletadas e a discussão, com os delegados e chefes de polícia civil visitados, do significado das pontuações e da importância de se ouvir a comunidade para se promoverem melhorias no trabalho realizado pelas delegacias.

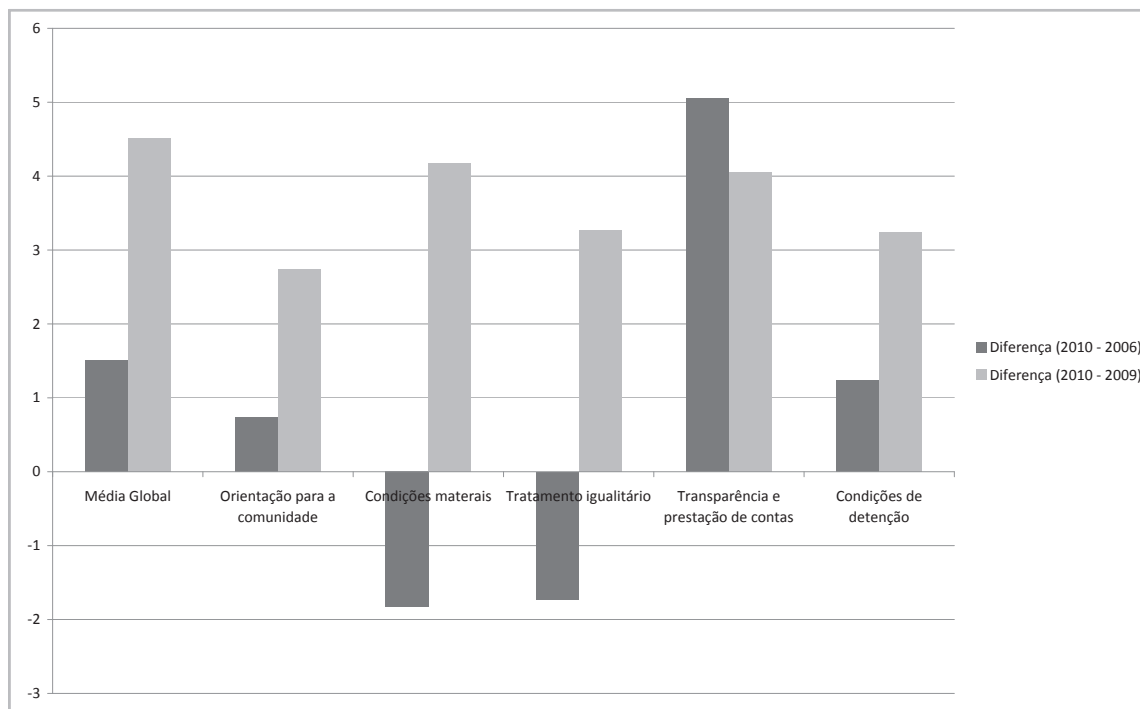
O resultado das quatro edições da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia parece apontar para a conveniência da institucionalização desse mecanismo de *accountability* policial comunitária. Desde 2006, quando a primeira avaliação foi realizada, as delegacias brasileiras apresentaram melhorias consideráveis na dimensão “transparência e prestação de contas” (Gráfico 03).

Assim, mesmo considerando que as avaliações nas áreas de “condições materiais” e “tratamento igualitário da população” são piores em 2010, se considerados os resultados de 2006, os resultados do biênio 2009/2010 são bastante animadores.

É a continuidade dessas avaliações que vai permitir o enraizamento de mudanças e são as discussões entre os próprios policiais que vão estimular uma saudável competição entre eles para que, ao final, os serviços prestados por uma delegacia de polícia melhor sirvam ao público que as procura.

Gráfico 03

Diferença das médias da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia brasileiras, por item analisado
I a IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2006 a 2010)





- ACKERMAN, John. Co-Governance for Accountability: Beyond 'Exit' and Voice. *World Development* Vol. 32, No. 3, pp. 447–463, 2004.
- ALMEIDA, Ana Paula Evangelista; Assis, Glauber Loures. Visibilidade Versus Opacidade: uma análise da revista Época. *CSONline – Revista Eletrônica de Ciências Sociais*, ano 3, ed. 8, set./dez. 2009
- BAYLEY, David. Preface. In: GOLDSMITH, Andrew J. *Complaints against the Police – the trend of external review*. Oxford: Clarendon Press, 1987.
- DEBERT, Guita Grin; GREGORI, Maria Filomena. Violência e gênero: novas propostas, velhos dilemas. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. vol.23, n.66, 2008, pp. 165-185.
- GREENE, Jack R. Make police oversight independent and transparent. In: *Criminology & Public Policy*. Volume 6, Number 4, 2007. pp 747–754
- HAUTZINGER, Sarah. "Calling a State a State": Feminist Politics and the Policing of Violence Against Women in Brazil', *Feminist Issues*, 15(1–2): 3–30. 1997
- HRW – Human Rights Watch. Violence against women in Brazil. In *The human rights global report on women 's human rights*, 348-72. In New York: Human Rights Watch, 1995.
- LEMGRUBER, Julita; MUSUMESCI, Leonarda; CANO, Ignacio. *Quem vigia os vigias?* Rio de Janeiro: RECORD, 2003.
- MELLADO, Catarina. Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía. In: *Percepción Ciudadana sobre Carabineros de Chile: Semana Mundial de Visitas a las Estaciones de Policía*. Santiago: CESC, 2010.
- MENDONÇA, Ludmila. Accountability e estratégias procedimentais no interior das comissões: Brasil e Argentina em uma perspectiva comparada. *Teoria e Sociedade, número especial, 2005. p. 94-137*.
- NELSON, Sara. Constructing and Negotiating Gender in Women's Police Stations in Brazil. In: *LATIN AMERICAN PERSPECTIVES*, Issue 88, Vol. 23 No. 1, Winter 1996 131-148
- O'DONNELL, Guillermo. Illusions about Consolidation. *Journal of Democracy*, 7, nº 2, April, 1998. Pp. 34-51.
- OSTERMANN, Ana Cristina. Localizing Power and Solidarity: Pronoun Alternation at an All-Female Police Station and a Feminist Crisis Intervention Center in Brazil. In: *Language in Society*, Vol. 32, No. 3 (Jun., 2003), pp. 351-381
- PAUL, Samuel. Accountability in Public Services: Exit, Voice, and Capture. In: *Working Paper Series 614. Country Economics Department*. The World Bank, March 1992.
- PERINO, Justina. Developments in Citizen Oversight of Law Enforcement. In: *The Urban Lawyer*. Vol. 36, n.2, spring, 2004.

- PRZEWORSKI, Adam. Democracy and the Market: Political and economic reforms in Eastern Europe and Latin America. Cambridge: Cambridge University Press, (1991).
- RIBEIRO, Ludmila Mendonça Lopes; SILVA, Klarissa Almeida. As relações entre direitos humanos e práticas dos policiais civis: o papel da percepção dos cidadãos. Revista Debates (UFRGS), v. 4, 2010, p. 159-178.
- RIFIOTIS, Theóphilos et al. Intervenções Institucionais no Gerenciamento do Estresse em Servidores da Segurança Pública de Santa Catarina. Relatório de Pesquisa. Universidade Federal de Santa Catarina / IPESP – Instituto de Pesquisa em Segurança Pública / LEVIS – Laboratório de Estudos das Violências, 2006.
- SEN, Sankar. Enforcing police accountability through civilian oversight. India: Sage publications, 2010.
- SMITH, Brad W.; HOLMES, Malcolm D. Community Accountability, Minority Threat, and Police Brutality: an Examination of Civil Rights Criminal Complaints. In: Criminology. Volume 41, Number 4, 2003.
- SOARES, Luiz Eduardo. Meu Casaco de General. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.
- STONE, Christopher; Bobb, Merrick. Civilian Oversight of the Police in Democratic Societies. Global Meeting on Civilian Oversight of Police. Los Angeles, May 5-8, 2002
- VARELA, Fernanda. Importancia de la Semana de Visitas: *Accountability* policial y supervisión ciudadana. In: Percepción Ciudadana sobre Carabineros de Chile: Semana Mundial de Visitas a las Estaciones de Policía. Santiago: CESC, 2010.
- VARENIK, Robert. Accountability: sistema policial de rendición de cuentas. México: Instituto para la Seguridad y la Democracia, 2005.
- VARENIK, Robert. Responsabilización interna de los policías: un aspecto básico de la responsabilización y supervisión de los policías. In: PORTILHO, Ernesto; FRÜHLING, Hugo. Responsabilidad Policial en Democracia. Una propuesta para América Latina. Instituto para la Seguridad y la Democracia. Santiago: Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, 2008.
- WALKER, Samuel. Police Accountability: Current Issues and Research Needs. Paper presented at the National Institute of Justice (NIJ) Policing Research Workshop: Planning for the Future, Washington, DC, November 28-29, 2006.



kit de visitas a delegacias de polícia

formulário

A Altus desenvolveu essa ferramenta simples para avaliar o grau em que uma delegacia de polícia é projetada para servir ao público. Para tanto, você encontrará 20 questões para guiar suas observações e focar sua atenção em elementos centrais do serviço público. O Kit também proporciona uma forma simples de registrar suas observações e opiniões sobre a disponibilidade de serviços para o público.

altus
GLOBAL ALLIANCE

Centro de Estudios en
Seguridad Ciudadana
Santiago, Chile

Centro de Estudios de
Segurança e Cidadania
Rio de Janeiro, Brazil

CLEEN Foundation
Lagos, Nigeria

Institute for Development
and Communication
Chandigarh, India

Фонд ИИДЕМ,
Москва, Россия

Vera Institute of Justice
New York, United States



O QUE É PRECISO FAZER?

ANTES DA VISITA:

- Revise o kit em grupo e discuta quais informações serão necessárias para decidir as notas para as perguntas antes da visita à delegacia de polícia.
- Se não entender uma questão procure orientação com o coordenador da visita e compartilhe suas dúvidas com os outros participantes.

DURANTE A VISITA:

- Não leve o questionário para a delegacia. Concentre-se na observação.

DEPOIS DA VISITA:

- Complete os 20 itens do Questionário do Visitante, os quais estão divididos em 5 áreas de observação. Você deverá dar notas a todas as 20 questões após a visita à delegacia de polícia.
- Queremos saber sua opinião! Por favor, não copie respostas de outro participante. Preencha os formulários independentemente.
- Se tiver dúvidas, pergunte ao coordenador da visita.
- Compartilhe impressões, discuta as notas dadas no Questionário do Visitante e decida sobre quais elementos irão compor o relatório narrativo.
- Preencha a Tabela das Áreas de Observação.
- O coordenador redigirá um relatório narrativo para acompanhar e explicar as conclusões do grupo e enviará as notas por meio do site da Altus.

A ALTUS NÃO DIVULGARÁ QUALQUER INFORMAÇÃO QUE LEVE À IDENTIFICAÇÃO DE UM VISITANTE.

QUESTIONÁRIO DO VISITANTE

Delegacia de polícia: _____

Localização: _____

Cidade: _____

País: _____

Dia: _____

Hora: _____

Coordenador da visita: _____

Nome do visitante: _____

Sexo: ☐ masculino ☐ feminino Mês e ano de nascimento: _____

Educational: ☐ fundamental incompleto (1º grau) ☐ fundamental completo (1º grau)

☐ médio incompleto (2º grau) ☐ médio completo (2º grau)

☐ curso técnico incompleto ☐ curso técnico completo

☐ superior incompleto ☐ superior

Profissão: _____

Esta é a sua primeira visita a uma delegacia de polícia? ☐ sim ☐ não

Se a resposta for não, quantas vezes você esteve numa delegacia de polícia? _____

INSTRUÇÕES

POR FAVOR, MARQUE UM "X" SOBRE A NOTA QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO.

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

ESTAS NÃO SÃO PERGUNTAS SIM/NÃO.

Para preencher o formulário, tome o tempo necessário para pensar sobre o que você observou e como se sentiu na delegacia.

O QUE FAÇO SE UM SERVIÇO NÃO ESTIVER DISPONÍVEL OU NÃO FOR OFERECIDO PELA DELEGACIA?

Marque um "X" sobre a nota 1. É necessário assinalar uma resposta para todas as perguntas.

ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

- Localização da delegacia (por exemplo, acessibilidade, facilidade de localização, transporte, sinalização)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Espaço e equipamentos para servir ao público que chega para registrar ocorrências ou requisitar outros tipos de serviços

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Informações disponíveis sobre como registrar ocorrências e/ou obter serviços públicos (por exemplo, informativos impressos, balcão de informações, cartazes, vídeos)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Equipe destinada ao atendimento ao público e/ou registro de ocorrências

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

CONDIÇÕES MATERIAIS

- Organização e limpeza da delegacia de polícia

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Estado de conservação do prédio e da mobília

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Condições de trabalho para a equipe da delegacia (por exemplo, espaço de trabalho, equipamentos, computadores e outros)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Condições para vítimas ou testemunhas fazerem o reconhecimento de suspeitos sem serem identificadas (por exemplo, salas com espelhos, salas com buracos na parede)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 3 -

TRATAMENTO IGUALITÁRIO DO PÚBLICO SEM PRECONCEITO DE GÊNERO, ETNIA, NACIONALIDADE, IDADE OU ORIENTAÇÃO SEXUAL

- Espaços e equipamentos para entrevistar vítimas ou testemunhas de crimes em casos em que a privacidade é importante (por exemplo, estupro, violência doméstica e conjugal)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Condições dos espaços e equipamentos dedicados especificamente às mulheres (por exemplo, banheiros, vestiários; estado de conservação e limpeza destes espaços)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Serviços disponíveis para pessoas com necessidades especiais (por exemplo, idosos, pessoas com problemas físicos temporários ou permanentes) para acessar a delegacia (por exemplo, elevadores, rampas, portas grandes)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Serviços e/ou encaminhamentos disponíveis exclusivamente para grupos específicos (por exemplo, serviços de apoio a vítimas de crimes, equipe feminina para casos de violência contra a mulher, encaminhamento/assistência jurídica, encaminhamento/auxílio médico, encaminhamento/atendimento psicológico)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Informações disponíveis para o público sobre tendências de crimes na circunscrição da delegacia (por exemplo, gráficos, mapas, cartazes, informativos)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Informação disponível para o público sobre o desempenho e o trabalho da delegacia (por exemplo, número de detenções, crimes esclarecidos e não esclarecidos, pesquisas de opinião sobre os serviços prestados, inquéritos concluídos)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Informações disponíveis sobre como registrar queixas sobre desvios de conduta da equipe da delegacia (por exemplo, caixas de reclamações, cartazes, informativos impressos, contatos da ouvidoria de polícia/corregedoria de polícia)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Identificação da equipe da delegacia (por exemplo, crachás, uniformes, etiquetas com números, nomes ou outras formas para identificar a equipe da delegacia)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 4 -

	CONDIÇÕES DE DETENÇÃO				
17_ Condições de segurança da área de detenção (por exemplo, vigilância, custódia segura e movimento dos detentos)	1	2	3	4	5
18_ Identificação dos detentos (por exemplo, nomes, crachás, números de identificação)	1	2	3	4	5
19_ Condições e espaços para advogados, familiares ou amigos para visitarem detentos (por exemplo, salas de encontro, acesso a telefones, possibilidade de trazer comida para os detentos)	1	2	3	4	5
20_ Condições sanitárias das áreas de detenção (por exemplo, limpeza, ventilação e banheiros)	1	2	3	4	5

DISCUSSÃO EM GRUPO: TROCANDO EXPERIÊNCIAS

Cada coordenador organizará o encontro do grupo de visitantes para trocar experiências sobre a visita. Discuta as 20 questões e dê notas para as 5 áreas de observação que são:

- Orientação para a comunidade
- Condições materiais
- Tratamento igualitário do público
- Transparência e prestação de contas
- Condições de detenção

A discussão deverá abordar as 5 áreas com base nas observações e respostas para as 20 questões. Tente vincular a experiência na delegacia às notas dadas nas 5 áreas de observação.

A discussão pode seguir a ordem das 20 questões, mas isso não é obrigatório. O importante é comparar as semelhanças e as diferenças com as percepções dos outros visitantes.

Por favor, não mude suas respostas para os 20 itens do Questionário do Visitante. Queremos saber qual é sua impressão inicial.

TABELA DAS ÁREAS DE OBSERVAÇÃO

Esses cinco itens devem ser respondidos individualmente por cada visitante após a discussão em grupo.

POR FAVOR, MARQUE UM "X" SOBRE O NÚMERO QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO.

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

- 5 -

A_ Orientação para a comunidade	1	2	3	4	5
B_ Condições materiais	1	2	3	4	5
C_ Tratamento igualitário do público	1	2	3	4	5
D_ Transparência e prestação de contas	1	2	3	4	5
E_ Condições de detenção	1	2	3	4	5

FAZENDO DA SUA EXPERIÊNCIA LOCAL UM MOVIMENTO GLOBAL

O coordenador da visita acessará o site www.altus.org/policevisit para enviar as notas dadas pelos visitantes e o relatório narrativo para a Altus.

Se você tiver dúvidas ou encontrar dificuldades em acessar o site, por favor, entre em contato via policevisit@altus.org ou procure o representante regional da Altus de sua região.

- 6 -

