

III SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍCIA NO BRASIL

altus 
GLOBAL ALLIANCE

cesec
Centro de Estudos de
Segurança e Cidadania

 Konrad
Adenauer
Stiftung

semana
de visitas
a delegacias
de polícia

Mai 2010

Equipe técnica

Coordenação Nacional

Ludmila Ribeiro

Centro de Estudos de Segurança e Cidadania – CESeC / Universidade Candido Mendes (UCAM)

Supervisão técnica

Julita Lemgruber

Diretora do CESeC / Altus

Coordenação regional (por ordem alfabética da localidade)

BELÉM DO PARÁ:

Daniel Chaves de Brito – Universidade Federal do Pará (UFPA)

BELO HORIZONTE:

Mateus Rennó Santos – Centro de Estudos sobre Criminalidade e Segurança Pública (CRISP) / Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

BRASÍLIA:

Laiza Spagna – Núcleo de Estudos sobre Violência e Segurança (NEVIS) / Universidade Nacional de Brasília (UNB)

FORTALEZA:

Maurício Russo – Laboratório de Estudos da Violência (LEV) / Universidade Federal do Ceará (UFCE)

GOIÂNIA:

Dalva Souza – Universidade Federal de Goiás (UFG)

JURUTI:

Vanessa Cortes – Instituto Superior de Estudos da Religião (ISER)

PELOTAS:

Renata Lauermann (voluntária)

PORTO ALEGRE:

Rodrigo Puggina – Instituto de Acesso à Justiça (IAJ)

RECIFE:

Clarissa Galvão – Núcleo de Estudos em Criminalidade, Violência e Políticas Públicas de Segurança (NEPS) / Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

RIO DE JANEIRO:

Klarissa Silva – Núcleo de Estudos da Cidadania, Conflito e Violência Urbana (NECVU) / Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

SÃO PAULO:

Paula Ballesteros – Núcleo de Estudos da Violência (NEV) / Universidade de São Paulo (USP) & Terine Husek - Instituto Sou da Paz

semana
de visitas
a delegacias
de polícia

Edição 2010

Financiamento

Department for International Development (DFID)

Embaixada dos Países Baixos no Brasil

Fundação Konrad Adenauer

Apoio

Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) / Ministério da Justiça

Realização

Altus – Aliança Global



Nos últimos anos, é possível perceber um movimento das Polícias de todo o mundo em se tornarem mais efetivas e eficientes na administração da criminalidade: seja prevenindo, seja reprimindo os delitos. No entanto, para que a polícia possa funcionar de maneira adequada, faz-se indispensável que os indivíduos se sintam confortáveis nas delegacias de polícia e, para tanto, faz-se indispensável que os cidadãos conheçam a sua polícia.

Com o propósito de promover o conhecimento da polícia pelos seus potenciais usuários, a Altus – Aliança Global – desenvolveu a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, um evento global realizado sempre em outubro de cada ano. Nesta oportunidade, cidadãos comuns são convidados a visitar as delegacias de polícia e avaliar o atendimento que estas prestam ao público de acordo com um formulário padrão traduzido para mais de 17 idiomas.

O evento tem como pressuposto o fato de que se as pessoas conhecem a polícia, elas têm maiores chances de confiar no trabalho que esta organização realiza e, com isso, recorrer a esta instituição sempre que forem vítimas de um delito, forem testemunhas de um crime ou ainda presenciarem algum desvio policial. Como efeitos diretos deste conhecimento têm-se a diminuição do número de crimes não registrados, da impunidade (pela não descoberta de suspeitos) e da insegurança. Por outro lado, como a pesquisa coletada pela Altus reúne as percepções dos cidadãos acerca da qualidade do atendimento prestado pela polícia torna-se importante compartilhar estes dados com esta instituição. Assim, este relatório tem como objetivo apresentar os resultados da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, realizada entre os dias 26 e 30 de outubro de 2009.

A proposta deste volume é fornecer subsídios para a construção de uma agenda de pesquisa e políticas públicas que viabilizem a melhoria da qualidade do serviço prestado pela Polícia Civil aos seus principais usuários. Assim, além da apresentação da logística da semana de visitas, do perfil dos visitantes e da pontuação obtida pelas delegacias brasileiras, a última seção apresenta as boas práticas mapeadas com este projeto.

Por boas práticas compreende-se todo o trabalho que a Polícia Civil realiza para além de suas competências legais ou toda a política que a delegacia operacionaliza com o objetivo de contornar limitações de recursos institucionais e financeiros. O mapeamento destas boas práticas, ao final do texto, tem como objetivo permitir que estas possam ser replicadas em outras delegacias que tenham interesse na melhoria da qualidade do serviço atualmente prestado ao cidadão.

Ludmila Ribeiro, Coordenadora da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia



1. Introdução	5
1.1 Histórico da semana de visitas a delegacias de polícia	6
1.2 A terceira edição da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia	7
2. A Organização da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Brasil	8
3. Quem Participou da Avaliação das Delegacias de Polícia	12
4. Como as Delegacias de Polícia foram Avaliadas	17
4.1 Orientação para a comunidade	23
4.2 Condições materiais	27
4.3 Tratamento igualitário ao público	29
4.4 Transparência e prestação de contas	32
4.5 Condições de Detenção	37
5. As Delegacias Premiadas	39



A Semana de Visitas a Delegacias de Polícia é uma atividade Global organizada pela Altus que, por sua vez, é uma aliança global composta por vários centros de pesquisa situados em cinco continentes: Centro de Estudos de Segurança Cidadã (Chile); Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (Brasil); Fundação CLEEN (Nigéria); Instituto de Desenvolvimento e Comunicação (Índia); Fundação INDEM (Rússia); Instituto de Justiça VERA (Estados Unidos da América)¹.

Exatamente por possuir centros de pesquisa espalhados em diversas localidades, a Altus adota uma perspectiva multicultural para aprimorar a segurança pública e o sistema de justiça criminal. Sua principal ênfase é a supervisão do trabalho policial e, por isso, seu projeto fundamental é a Semana de Visitas, organizado para: 1) avaliar a qualidade de serviços prestados por departamentos de polícia; 2) identificar boas práticas policiais; 3) fortalecer a prestação de contas pela polícia no que diz respeito ao público a que ela serve; 4) promover os direitos humanos.

A idéia de se realizar um evento global sobre a qualidade do serviço prestado pelas delegacias de polícia consiste na oportunidade de se outorgar à sociedade civil uma oportunidade para que os cidadãos conheçam e observem a polícia e, ainda, se familiarizem com o trabalho que elas realizam. Além disso, um evento desta natureza viabiliza uma maior colaboração entre a comunidade e a polícia a partir do aumento do fluxo de informações nos dois sentidos: tanto na direção de a comunidade dizer à polícia o que espera dela, como no sentido de a polícia dizer à comunidade como esta pode colaborar na elucidação de crimes e na prevenção do delito.

Por outro lado, um evento desta natureza permite que países, ou localidade com realidades semelhantes, possam compartilhar problemas e soluções para estes e ainda boas práticas, as quais consistem em atividades excepcionais implementadas em realidades de recursos escassos.

Para a realização destas atividades, a Altus desenvolveu um Kit, que nada mais é do que um questionário composto por 20 questões divididas em cinco blocos temáticos, quais sejam: 1) orientações para a comunidade, 2) condições materiais, 3) igualdade de tratamento; 4) transparência e prestação de contas, 5) condições de detenção.

Este kit permite realizar uma avaliação independente do contexto cultural, tendo sido construído a partir da consulta aos convênios e tratados internacionais sobre ação policial e direitos humanos. Como a semana de visitas a delegacias de polícia é o projeto global mais importante da Altus, para que se possa ter uma noção exata de sua importância, cumpre apresentar um breve histórico de sua criação.

1. Para maiores informações: www.altus.org

1.1 – HISTÓRICO DA SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍTICA

Quando a Altus foi criada no ano de 2004, as organizações que integram esta aliança já tinham trabalhado conjuntamente no Programa “Policimento Democrático”, sob o financiamento da Fundação Ford e coordenação do Vera Institute of Justice². Com esta pesquisa surgiu a ideia de desenvolver uma ferramenta que incluísse o público usuário do serviço, numa tentativa de desenvolver uma avaliação participativa das delegacias locais, mas simultaneamente, destacando padrões globais e iniciativas que poderiam ser reproduzidas em outras localidades.

Esta seria, portanto, uma forma pioneira de monitoramento da polícia, porque a maioria das avaliações sobre as atividades policiais era, àquele momento, realizada por agentes governamentais, especialistas ou representantes policiais, sem que houvesse uma participação efetiva de cidadãos comuns na governança das organizações policiais.

Para que o projeto pudesse funcionar de maneira global, era necessário fornecer instruções e informações comuns a todos os participantes, de tal maneira que esses pudessem observar os mesmos itens que, na avaliação dos especialistas, são indispensáveis para o bom funcionamento da polícia. Para tanto, fazia-se necessário desenvolver uma ferramenta única para que todos os cidadãos pudessem avaliar da mesma forma todas as dimensões que, de acordo com os tratados internacionais, devem ser consideradas quando do atendimento ao público pelas delegacias de polícia.

Para desenvolver esta ferramenta, a Altus mobilizou uma equipe de pesquisadores de vários países, consultou as legislações internacionais sobre o assunto e a bibliografia existente sobre padrões de policiamento. A partir da análise destes materiais, foram formuladas perguntas básicas que poderiam ser entendidas da mesma forma em contextos culturais distintos.

Este primeiro instrumento foi testado em oito países no período compreendido entre os anos de 2002 e 2004. Este pré-teste denotou que esta ferramenta era capaz de alcançar os objetivos propostos de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas delegacias de polícia e, exatamente por isso, era capaz de oferecer resultados úteis aos policiais, aos administradores do sistema de segurança pública e à sociedade civil.

Este primeiro questionário foi disponibilizado no site das organizações que participaram do projeto e no site da Altus, quando esta foi finalmente constituída no ano de 2004.

Neste mesmo ano, o Governador do Estado do Ceará, Lúcio Alcântara, encontrou o Kit no site da Altus e perguntou se poderia utilizá-lo para avaliar as delegacias da capital do estado - Fortaleza. O mesmo ocorreu com o Departamento de Segurança Pública da África do Sul, que se interessou em utilizar o kit para avaliar o funcionamento de suas organizações policiais.

2. O relatório desta pesquisa encontra-se disponível no seguinte website: http://www.vera.org/project/project1_1.asp?section_id=9&project_id=31.

A partir destas demandas, a Altus decidiu transformar a utilização do kit em um acontecimento global. Neste momento, os representantes regionais da Altus se ocuparam em revisar o Kit e testar esta revisão. O resultado final é o questionário utilizado na Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, realizada nos anos de 2006, 2007 e 2009³.

1.2 – A TERCEIRA EDIÇÃO DA SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍCIA

Entre 26 e 30 de outubro de 2009, a III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia reuniu diversos cidadãos de todo o mundo que foram recebidos em 1014 delegacias situadas em 20 países para avaliar serviços oferecidos pelas organizações policiais. No Brasil, 235 delegacias receberam 445 cidadãos locais que avaliaram a qualidade de serviços fornecidos pela polícia. Ou seja, 20% do total de delegacias visitadas em todo o mundo encontram-se situadas no Brasil (Tabela 01).

Tabela 01
Números gerais das Semanas de Visitas a Delegacias de Polícia – 2006, 2007 e 2009

Critérios	2006	2007	2009
Número de Países	20	22	20
Número de delegacias visitadas	471	820	1014
Número de delegacias visitadas no Brasil	109	160	235
Porcentagem de delegacias visitadas no Brasil	23%	20%	23%

A logística do evento envolveu o estabelecimento de parcerias com dezenas de instituições de pesquisa, ONGs e associações da sociedade civil ao redor do mundo para possibilitar a mobilização de tantos visitantes. Na mesma direção, a organização da Semana abrangeu diversos contatos com organizações policiais de diversos países pela própria Altus, seus membros e organizações parceiras para viabilizar o acesso às delegacias.

No Brasil, a logística do evento foi um pouco diferenciada em razão da peculiaridade da forma como a segurança pública encontra-se aqui institucionalizada (Quadro 01). Em nosso país, é atribuição da União Federal e do Estado Membro a instituição e gestão das organizações policiais, sendo que a Constituição Brasileira não faz menção direta à participação do município nesta seara, excetuando-se a possibilidade de essas localidades instituírem guardas municipais, as quais, contudo, não podem ser consideradas forças policiais.

3. Também denominado de kit para a avaliação das delegacias de polícia. Este instrumento encontra-se reproduzido no anexo 01 desta publicação.

Quadro 01
Instituições responsáveis pelo provimento da segurança pública no cenário nacional
Constituição Federal Brasileira

Instituição	Competências
Polícia Federal	Destina-se, na forma da lei, a apurar infrações penais contra a ordem política e social ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de suas entidades autárquicas e empresas públicas, assim como outras infrações cuja prática tenha repercussão interestadual ou internacional e exija repressão uniforme, segundo se dispuser em lei; prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e o descaminho, sem prejuízo da ação fazendária e de outros órgãos públicos nas respectivas áreas de competência; exercer as funções de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras; exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária da União.
Polícia Rodoviária Federal	Destina-se, na forma da lei, ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais
Polícia Ferroviária Federal	Destina-se, na forma da lei, ao patrulhamento ostensivo das ferrovias federais
Polícia Civil	Incumbem, ressalvada a competência da União, as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares.
Polícia Militar	Cabem as funções de polícia ostensiva e de preservação da ordem pública. São ainda forças auxiliares e reserva do Exército, subordinam-se, juntamente com as polícias civis, aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios
Corpo de Bombeiro Militar	Incumbe a execução de atividades de defesa civil e, juntamente com a Polícia Militar, se constituem em forças auxiliares e reserva do Exército
Guarda Municipal	Possuem a competência de proteção dos bens, serviços e instalações municipais, conforme dispuser a lei de sua criação.

Fonte: Art. 144 da Constituição Federal Brasileira de 1988 – CF/88

Considerando esta organização judicial, cumpre destacar que, no Brasil, a Semana de Visitas tem como foco apenas a Polícia Civil, não incluindo, portanto, as demais organizações mencionadas no quadro anterior. Isso ocorre por dois motivos: primeiro, a Polícia Militar, a qual possui as funções de prevenção do crime e preservação da ordem, em geral, atua apenas no momento de ocorrência do crime, a partir do chamado ao telefone 190. Passado este primeiro momento, cabe à Polícia Civil receber as denúncias e queixas relacionadas a crimes já ocorridos e que vitimizaram determinados cidadãos. Neste sentido, um indivíduo vitimizado, por exemplo, por um roubo, após a ocorrência deste, deve se dirigir a uma delegacia de Polícia Civil próxima sua residência para reportar a ocorrência deste delito. A Polícia Militar não possui estações ou localidades às quais os cidadãos possam recorrer em situações como esta e, por isso, a Altus não tem como avaliar a qualidade do atendimento prestado por esta instituição a partir do kit desenvolvido, o qual se destina localidades como as delegacias de polícia civil.

Portanto, as delegacias de Polícia Civil são as instituições avaliadas pela Semana de Visitas porque realizam todas as atividades cuja avaliação encontra-se contemplada no formulário da Altus, o que inclui desde a recepção do cidadão, passando por toda a fase de coleta de depoimentos e evidências do delito, até o encarceramento do suspeito.

Por outro lado, considerando que o Brasil possui 27 estados federados, além do Distrito Federal, é importante destacar que a Semana de Visitas não ocorreu em todo o país, mas em algumas localidades. A proposta do ano de 2009 foi visitar uma quantidade substantiva de delegacias, de tal maneira que o projeto apresentasse uma amostra representativa da qualidade do atendimento realizado pela Polícia Civil brasileira. Na seção seguinte explora-se, em mais detalhe, como funcionou todo o processo de visitas.

II. A ORGANIZAÇÃO DA III SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍCIA NO BRASIL



Tal como nos anos anteriores (2006 e 2007), a coordenação nacional da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia ficou a cargo do CESeC (Centro de Estudos de Segurança e Cidadania, da Universidade Candido Mendes), uma das instituições fundadoras da Altus.

Para a realização das visitas de maneira simultânea nos diversos estados da federação brasileira, o CESeC trabalha com o sistema de parcerias, escolhendo em cada localidade os centros de pesquisa que se destacam pela excelência de trabalhos realizados junto às organizações policiais.

Neste sentido, a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia tende a ser tanto mais abrangente em termos territoriais quanto maior a capacidade de o CESeC estabelecer parcerias em localidades diferenciadas. No ano de 2009, trabalharam como organizações parceiras as seguintes:

Tabela 02
Instituições contatadas pelo CESeC para organização do projeto
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009

Cidade	Organização parceira
Rio de Janeiro	NECVU - Núcleo de Estudos da Cidadania, Conflito e Violência Urbana da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)
São Paulo	Instituto Sou da Paz NEV - Núcleo de Estudos da Violência da Universidade de São Paulo (USP)
Belo Horizonte	CRISP – Centro de Estudos sobre Criminalidade e Segurança Pública da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Brasília	NEVIS – Núcleo de Estudos sobre Violência e Segurança da Universidade Nacional de Brasília (UNB)
Recife	NEPS – Núcleo de Estudos em Criminalidade, Violência e Políticas Públicas de Segurança da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Porto Alegre	IAJ – Instituto de Acesso à Justiça
Fortaleza	LEV – Laboratório de Estudos da Violência da Universidade Federal do Ceará (UFCE)
Belém do Pará	Universidade Federal do Pará (UFPA)
Goiânia	Universidade Federal de Goiás (UFG)

É importante destacar que os Centros de Pesquisa listados na Tabela 02 encontram-se localizados em 9 estados da federação brasileira. O grande esforço do CESeC foi, a partir destas parcerias, viabilizar a implementação do projeto em distintas localidades do país, fazendo com que a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia representasse, de fato, um retrato da qualidade do atendimento prestado pela Polícia Civil em diversas áreas do território nacional. O Mapa 01 mostra a localização das parcerias.

Mapa 01
Localização geográfica das parcerias realizadas pelo CEsEc
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009



Em cada localidade, o objetivo inicial era viabilizar a visita a 20 delegacias distritais / seccionais (as chamadas “delegacias de bairro”) localizadas nas capitais e regiões metropolitanas e ainda uma delegacia especializada no atendimento à mulher (DEAMs) em cada localidade. No Rio de Janeiro e São Paulo, em razão do tamanho da população residente e da quantidade de delegacias de polícia existente, a proposta era a visitação a 40 delegacias distritais e duas DEAMs (em cada cidade e respectiva região metropolitana).

Uma vez estabelecido o quantitativo de delegacias a serem visitadas em cada localidade, passou-se à escolha destas. O critério adotado foi o de amostragem aleatória. Ou seja, a partir de uma listagem das delegacias distritais / seccionais de

cada capital e região metropolitana (estas são as delegacias de bairro ou aquelas que fazem atendimento ao público de maneira geral) foi gerada uma lista de números aleatórios, sendo que cada número correspondia a uma delegacia.

Os 20 primeiros números foram considerados como elementos integrantes do conjunto principal de delegacias que seriam visitadas pela Altus. As demais delegacias foram descartadas (ou não inseridas na amostra). As DEAMs de cada capital por serem, em regra, apenas uma, foram automaticamente incluídas na amostra. Importante destacar que no Rio de Janeiro e em São Paulo as amostras foram dobradas, isto é, ao invés de 20 delegacias tradicionais e uma DEAM, nestas cidades, foram visitadas 40 delegacias tradicionais e duas DEAMs. Ao final, tinha-se uma amostra de 231 delegacias que seriam avaliadas durante a III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia.

Uma vez sorteadas as delegacias⁴, a Altus se ocupou em contatar os centros associados para que estes auxiliassem no processo de autorização das visitas junto às chefias de Polícia Civil de cada localidade para a realização das visitas às delegacias amostradas. Esta autorização é importante porque a proposta do evento não é surpreender a polícia, mas fazer com que os cidadãos possam vivenciar a rotina de uma delegacia. Assim, é importante que não apenas o Chefe de Polícia colabore com o projeto, mas que ele viabilize que todas as unidades sorteadas sejam previamente avisadas da existência do projeto de tal forma que, quando estas forem contatadas pela coordenação regional da Semana para agendamento da visita, a comunicação possa ser rápida, efetiva e eficaz para o propósito de ambas as organizações.

O pedido de autorização foi formalizado, na maioria dos casos, com a visita do coordenador nacional da Altus no Brasil ao Chefe de Polícia Civil de cada estado. Em algumas localidades, a visita foi prontamente autorizada. Em outras, esta autorização foi um pouco mais difícil de ser alcançada. Mas, o importante de se destacar neste quesito, é o fato de que em nenhum estado houve recusa da Polícia Civil à realização do projeto.

Concomitante com o processo de autorização para a realização das visitas, o centro associado iniciava a organização da visita propriamente dita, processo este que inclui desde o contato com cada uma das delegacias sorteadas até a seleção dos voluntários (potenciais usuários do serviço da delegacia de polícia em cada localidade) e o seu treinamento no uso da ferramenta desenvolvida pela Altus para a avaliação da qualidade do serviço prestado pela polícia ao cidadão.

Para além da atuação dos Centros de Pesquisa associados na organização das visitas é importante destacar o protagonismo assumido por três cidadãos, que resultou na inclusão de quatro outras delegacias na amostra final de unidades visitadas. Exatamente em função da ação destes indivíduos, ao final, foram visitadas 235 delegacias e não 231, tal como inicialmente previsto.

Primeiro, é importante apresentar a experiência de duas pessoas, de cidades inicialmente não contempladas na pesquisa, as quais entraram em contato com o CEsEC pedindo para avaliar as suas delegacias. São essas: Vanessa Cortes e Renata Lauermann.

4. A lista de todas estas delegacias se encontra no Anexo 02 deste documento.

Vanessa Cortes já tinha participado como coordenadora de uma das visitas realizadas no Rio de Janeiro no ano de 2007 e acredita que este evento pode contribuir para a melhoria do serviço prestado pela Polícia Civil. Assim, residindo agora em Juruti - PA, ela pediu para organizar um grupo de visitantes para avaliar a única delegacia de polícia existente naquela localidade. Neste momento, a Altus não tinha como disponibilizar nenhum recurso financeiro⁵ para a realização desta visita adicional. Mesmo assim, cidadãos de Juruti se mobilizaram e fizeram a visita sem qualquer tipo de auxílio financeiro. Os resultados desta cidade foram computados em separado na medida em que representam uma experiência única, de uma cidade no interior do Pará.

Renata Lauermann, residente em Pelotas – RS, por sua vez, nunca tinha participado da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, nem tinha conhecimento de como este evento era organizado no Brasil. Escrevendo diretamente para o escritório central da Altus em Nova Iorque, perguntou como poderia participar da avaliação da qualidade do serviço prestado pelas delegacias de polícia de sua cidade. Por intermédio do CESeC, esta cidadã foi colocada em contato com o IAJ, instituição responsável pela organização da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Rio Grande do Sul. A partir deste contato, Renata pôde organizar a visita à delegacia distrital e à delegacia especializada de atendimento à mulher de Pelotas, levando consigo outras oito pessoas. Este foi o maior grupo de visitantes e, tal como o grupo de Vanessa Cortes, não contou com qualquer tipo de auxílio financeiro.

Com isso, às 231 delegacias inicialmente amostradas foram acrescentadas outras três: uma tradicional de Juruti, uma tradicional de Pelotas e uma DEAM de Pelotas. Contudo, a amostra final foi de 235 delegacias porque uma delegacia do Rio de Janeiro, inicialmente não incluída na amostra, pediu para ser visitada pela Altus.

Esta é a delegacia do Meier (RJ), que havia recebido o prêmio Altus de Atendimento ao Público em Delegacias de Polícia no ano de 2007 e, em princípio, não estava entre as delegacias contempladas para visita no ano de 2009. Contudo, o delegado titular entrou em contato com o CESeC pedindo para ter a delegacia visitada e, a partir deste pedido, a delegacia foi incluída na amostra. Este pedido foi prontamente aceito porque, para a Altus, é importante avaliar como as delegacias premiadas se comportam ao longo do tempo, se estas melhoram ou pioram o seu desempenho⁶. No entanto, diante da limitação de recursos financeiros, o CESeC organizou um grupo com quatro voluntários que visitaram esta delegacia sem nenhum tipo de ajuda de custo, participando do projeto apenas com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado por esta delegacia de polícia.

5. Em regra, a Altus disponibiliza os seguintes valores para a realização da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia: R\$ 3.000,00 para o coordenador regional, R\$ 200,00 para o coordenador de cada três visitas e R\$ 20,00 para cada visitante (no máximo de 4 por delegacia). São ajudas de custo para que cada pessoa possa se deslocar até a delegacia, mas não tem como finalidade remunerar diretamente nenhum trabalho, já que a idéia é mobilizar o cidadão a colaborar com a reforma da sua própria polícia.

6. Mais detalhes na seção 4.6 deste relatório.

Autorizadas as visitas, tinha-se início o treinamento dos visitantes que participariam do processo. Com exceção de Juruti/PA e Pelotas/RS, todas as cidades envolvidas na Semana de Visitas a Delegacias de Polícia foram visitadas pelo representante regional da Altus no Brasil, ou seja, pelo coordenador nacional do projeto. Neste momento, além da distribuição do material necessário para a realização da visita (crachá, questionários, folders), foi realizado o treinamento dos coordenadores de cada visita.

Este treinamento é importante porque os coordenadores da visita são responsáveis por: (1) selecionar os visitantes de cada uma das delegacias, (2) ajudar o grupo a trabalhar bem, (3) entrar com as respostas do seu grupo no site da Altus, (4) enviar os formulários preenchidos para o CESeC e (5) redigir o relatório narrativo sobre a visita a cada uma das delegacias visitadas pelo grupo. Todas estas viagens foram financiadas pela Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça (SENASP/MJ) e permitiram o treinamento de 77 coordenadores de visita e 10 coordenadores regionais.

Uma semana antes do evento todos os coordenadores (regionais e de visita) estavam treinados e a semana organizada em todas as localidades. A imprensa também foi mobilizada em todas as nove capitais/regiões metropolitanas com o objetivo de chamar a atenção da população para a importância do projeto. Esta atividade ficou a cargo da IAA Comunicação.

III. QUEM PARTICIPOU DA AVALIAÇÃO DAS DELEGACIAS DE POLÍCIA



Os visitantes foram convidados a participar do evento por meio das redes de contatos das organizações parceiras. Por este motivo, não houve como definir um padrão comum a todas neste quesito. Algumas organizações, como o NEV e o Sou da Paz (SP), divulgaram cartazes em diversos pontos da cidade. A UFG anunciou no rádio que estava recrutando voluntários para a realização das visitas. Mas, as demais instituições contaram com as redes de contato dos próprios coordenadores de visitas para composição dos grupos.

Cada coordenador de visitas deveria recrutar, pelo menos, outros quatro voluntários para com ele visitar até três delegacias. Aconteceu de coordenadores recrutarem mais de quatro voluntários e de recrutarem voluntários diferentes para cada uma das visitas. Ao final, 449 pessoas participaram do evento⁷. Destas, 79 participaram na qualidade de coordenadores da visita e os demais na qualidade de visitantes propriamente ditos⁸. Daí porque o número de visitantes não é igual ao número de delegacias multiplicado por cinco ou igual ao número de delegacias multiplicado por cinco e dividido por três.

A recomendação dada aos coordenadores regionais e aos coordenadores de visitas durante o treinamento realizado nas 9 capitais⁹ foi a de convidar um público o mais diversificado possível, em termos de idade, sexo, orientação sexual, classe social, escolaridade, raça/cor e experiências anteriores com a polícia.

Esta diversidade é importante na medida em que o formulário da Altus mensura a percepção que o visitante possui tem de cada uma das cinco dimensões avaliadas. Um grupo heterogêneo garante que diferentes expectativas estão presentes no momento da avaliação e ainda que um mesmo fenômeno será observado a partir de diferentes pontos de vista. A expectativa de uma mulher de 30 anos, branca e com nível superior em relação, por exemplo, às condições de detenção, não é a mesma de um homem de 60 anos, negro e com ensino fundamental. Ou seja, garantir a diversidade dos grupos é garantir que todas estas expectativas e dimensões serão levadas em consideração quando da construção da nota final da delegacia.

Parte destes critérios parece ter sido observada pelos envolvidos no projeto. A distribuição dos visitantes por sexo denota que os grupos foram razoavelmente equilibrados, uma vez que as mulheres representaram pouco mais da metade de todo o conjunto de visitantes (Tabela 03).

-
7. Cada delegacia é visitada por um grupo de cinco pessoas (o coordenador e quatro visitantes). Contudo, cada grupo pode visitar até três delegacias. Daí porque o número de visitantes não é 1175 (número de delegacias visitadas multiplicado por cinco).
 8. A instrução geral era que o coordenador regional não deveria participar de nenhum grupo, posto que problemas de última hora podem surgir na semana da visita e nem sempre o coordenador de visitas ou o coordenador nacional são capazes de resolvê-los. Por exemplo: um delegado pode se recusar a receber o grupo, cabendo ao coordenador regional administrar esta questão.
 9. A partir do treinamento dado pelo representante regional da Altus aos coordenadores de visitas, estes treinaram os visitantes para usar o “kit” nas 9 capitais brasileiras e nas cidades das respectivas regiões metropolitanas: Brasília, Belo Horizonte, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, São Paulo, Porto Alegre, Goiânia, Belém do Pará, Pelotas e Juruti.

Tabela 03
Distribuição por sexo dos participantes
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009

Sexo do visitante	Número absoluto	Percentual
Feminino	259	57,68
Masculino	190	42,32
Total	449	100,00

No que se refere à idade, os grupos também foram extremamente diversos, contemplando desde cidadãos com idade entre 17 e 24 anos até cidadãos com mais de 61 anos (Tabela 04).

Tabela 04
Distribuição etária dos participantes
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009

Idade	Número absoluto	Percentual	Percentual Acumulado
Até 24 anos	195	43,43	43,53
Entre 25 e 30 anos	117	26,06	69,64
Entre 31 e 40 anos	61	13,59	83,26
Entre 41 e 50 anos	38	8,46	91,74
Entre 51 e 60 anos	28	6,24	97,99
Acima de 61 anos	9	2,00	100
Total de casos válidos	448	99,78	
Não informado	1	0,22	
Total	449	100,00	

A diversidade em termos de escolaridade parece ter sido um dos poucos critérios não observados pelos coordenadores de visita, posto que pouco mais de 2/3 do total de pessoas que visitaram as delegacias de polícia possuíam ensino superior completo ou incompleto (Tabela 05).

Tabela 05
Distribuição dos participantes por grau de escolaridade
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009

Idade	Número absoluto	Percentual
Ensino Fundamental Incompleto	15	3,34
Ensino Fundamental Completo	11	2,45
Ensino Médio Incompleto	21	4,68
Ensino Médio Completo	74	16,48
Ensino Técnico Incompleto	2	0,45
Ensino Técnico Completo	7	1,56
Ensino Universitário Incompleto	169	37,64
Ensino Universitário Completo	150	33,41
Total	449	100,00

Adicionalmente aos critérios de sexo, idade ou grau de escolaridade, outra variável que deveria ser observada na composição dos grupos era a experiência anterior que o indivíduo tinha com a polícia. A semana de visitas serve tanto para desmistificar o conhecimento do senso comum sobre o que é uma delegacia de polícia, como para permitir que o indivíduo repense a forma como se relacionará com esta organização em outros momentos de sua vida. Neste ano, 1/3 do total de visitantes nunca tinha estado antes em uma delegacia de polícia (Tabela 06).

Tabela 06
Distribuição dos participantes por número de visitas anteriores a delegacias de polícia
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009

Número de vezes que esteve em uma delegacia de polícia	Número absoluto	Percentual
Zero	118	26,28
Uma	78	17,37
Duas	73	16,25
Três	57	12,69
Quatro	34	7,57
Cinco	19	4,23
Seis	70	15,59
Total	449	100,00

Outro critério bastante enfatizado foi o de convidar pessoas que não haviam participado das edições anteriores da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia. Ou seja, se a proposta do evento é aproximar a polícia e o cidadão, parte-se do pressuposto de que aquele que já participou da visita, já vivenciou esta experiência e, por isso, já se encontra sensibilizado para a importância desta organização ser avaliada por seu próprio usuário e não por especialistas. Este critério foi atentamente observado pelos coordenadores regionais na seleção dos visitantes, já que apenas 6,24% das pessoas envolvidas nas visitas tinham participado das edições anteriores do evento (Tabela 07).

Tabela 07
Participação nas edições anteriores da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009

Participou das edições anteriores da semana de visitas?	Número absoluto	Percentual
Não	421	93,76
Sim	28	6,24
Total	449	100,00

Estes dois últimos critérios são de suma importância na medida em que contribuem para, de fato, aproximar a polícia da comunidade, fazendo com que pessoas que nunca pisaram em uma delegacia venham a vivenciar a rotina desta organização.

Vários relatórios narrativos destacam este fenômeno como algo extremamente positivo no âmbito da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia. Aliás, este é um dos pontos mais enfatizado pelos coordenadores de visita em seus relatórios narrativos, tal como denotam algumas citações.

“Eu desconstruí a minha imagem sobre as delegacias de polícia. Enquanto estávamos lá o delegado recebeu lideranças comunitárias, algo que, para mim, era impensável. Fora que a delegacia era limpa e arrumada. Nunca imaginei algo deste tipo. Esta delegacia merece ganhar o prêmio novamente.” (Rio de Janeiro).

“A maior parte de nós nunca tinha visitado uma (delegacia) e o estereótipo dominante era a de um lugar mal conservado, com pilhas de processos por todos os lados, pessoas mal-humoradas e com pouca tecnologia (utilização de máquinas da escrever, por exemplo). O lugar era agradável de se trabalhar. Limpo e bem iluminado. A visita foi cansativa, pois durou 1 hr e 20 min, em média, mas satisfatória. Além de termos sido bem recebidos (o que definitivamente me preocupava antes da visita), pudemos conhecer pela primeira vez uma delegacia totalmente, como um simples que não estava no ambiente como agressor e nem como vítima.” (Rio de Janeiro).

“Uma das integrantes do grupo que visitou esta delegacia nunca havia adentrado as dependências internas de uma delegacia e ela se mostrou bastante empolgada com a oportunidade. Todos os outros já haviam adentrado uma delegacia, mas todos acharam interessante o espaço amplo de toda a delegacia.” (Brasília).

“Alguns membros do grupo de visita nunca tinham entrado numa delegacia de policia. A visita possibilitou conhecer os trâmites e as dificuldades de realizar um trabalho eficiente para a comunidade, pois falta uma rede social interligada, com a finalidade de assumir as diferentes demandas. A visita, também, possibilitou observar a situação em que o preso é submetido, para muitos desconhecida.” (São Paulo).

Claro que em outras situações, dependendo de como a delegacia encontra-se estruturada e da receptividade dos policiais à visita, os efeitos podem ser exatamente distintos dos acima destacados, reforçando, portanto, estereótipos negativos.

“Não houve mudanças de visão, e sim, o aprofundamento da concepção de que a delegacia não é um espaço organizado. Em relação à detenção, os visitantes nunca haviam tido contato de forma tão aprofundada, o que lhe deixaram emocionalmente abalados e indignados com a precarização em que vivem os detentos.” (Belém do Pará)

Portanto, considerando o perfil das pessoas envolvidas na semana de visitas e os relatórios narrativos sobre o significado de se participar do projeto, é possível afirmar que os objetivos principais do projeto, capazes de serem operacionalizados a partir da estruturação do grupo, foram alcançados, quais sejam: 1) construir uma avaliação da polícia a partir da percepção de cidadãos com expectativas e perfis diferenciados, 2) aumentar o grau de conhecimento dos cidadãos não apenas acerca do que faz a polícia como ainda de suas próprias limitações.

Os dados apresentados nas tabelas anteriores denotam que pessoas que nunca tinham ido a uma delegacia, de diferentes sexos, idades, graus de escolaridade e experiência anterior com a polícia puderam participar da rotina deste órgão e desmistificar impressões ou confirmar estereótipos. Com isso, puderam pensar ainda o papel desempenhado pela polícia na administração do fenômeno criminal e, ainda, as limitações que esta organização apresenta para desempenho do seu trabalho.

IV. COMO AS DELEGACIAS DE POLÍCIA FORAM AVALIADAS



Conforme destacado anteriormente, para a avaliação das delegacias de polícia a Altus desenvolveu um kit, que é um questionário composto por 20 perguntas que procuram mensurar a percepção dos cidadãos sobre itens que, de acordo com os convênios internacionais sobre gestão policial e direitos humanos, deveriam estar disponíveis em todas as delegacias de polícia do mundo.

A proposta do kit é captar opiniões e impressões de cidadãos comuns sobre o atendimento ao público nas instituições policiais, dado o entendimento de que a participação social é muito importante para aprimorar os serviços oferecidos e ampliar a transparência na relação da polícia com a comunidade. Isso significa que as notas resultam do conjunto de percepções individuais de cada grupo visitante, e não de uma avaliação objetiva do desempenho da delegacia, tal como os especialistas realizam.

Para preenchimento do questionário, os visitantes recebem um treinamento inicial no uso da ferramenta antes do momento da visita à delegacia de polícia. Durante a visita que, em média, tem duração de uma hora e meia, os voluntários apenas observam, conversam e vivenciam a rotina da delegacia de polícia. Após a visita, o indivíduo deve responder as questões do kit utilizando a seguinte escala (Tabela 08):

Tabela 08
Método de pontuação do “kit” da semana de visitas a delegacia de polícia
Altus, 2010

Significado	Nota
Totalmente inadequado	1
Inadequado	2
Adequado	3
Mais do que adequado	4
Excelente	5

Uma vez finalizada esta fase, na qual cada indivíduo preenche o seu questionário, os visitantes passam a um segundo momento, que é a discussão sobre as impressões da visita. A partir do conhecimento construído de maneira compartilhada é preenchida uma última parte do questionário, a qual consiste na realidade na avaliação do grupo em relação à delegacia. Importante destacar que, mesmo após a discussão do grupo, o indivíduo não pode retornar e mudar as notas anteriormente dadas, já que a proposta é avaliar a impressão inicial dos visitantes acerca da delegacia de polícia.

Ao final da discussão, cabe ao coordenador da visita elaborar um relatório qualitativo da delegacia, contextualizando-a em termos sócio-econômicos, qualificando cada um dos itens mensurados de maneira quantitativa pelo kit e ainda discutindo como a visita impactou a percepção dos visitantes em relação às delegacias de polícia.

A avaliação realizada por cada indivíduo e o relatório qualitativo de cada delegacia são inseridos em um website privativo da Altus. A partir destas informações são calculados os pontos médios de cada delegacia, os quais, por sua vez, são contrastados ou balizados a partir dos relatórios qualitativos elaborados pelos coordenadores.

A partir das respostas coletadas pelo kit, a Altus classifica as notas concedidas pelos cidadãos a cada uma das 20 perguntas, desde “totalmente inadequada” até “excelente”. A partir dessas notas, são calculadas as médias de cada uma das temáticas avaliadas, quais sejam: 1) orientação para a comunidade; 2) condições materiais; 3) tratamento igualitário; 4) accountability e prestação de contas; 5) condições de detenção. Por fim, as médias são ponderadas de tal maneira que as notas possam ser apresentadas em uma escala de 100 pontos. Utilizando as médias dessas cinco áreas, é calculada a média final da delegacia, utilizada para premiação das melhores delegacias de cada localidade.

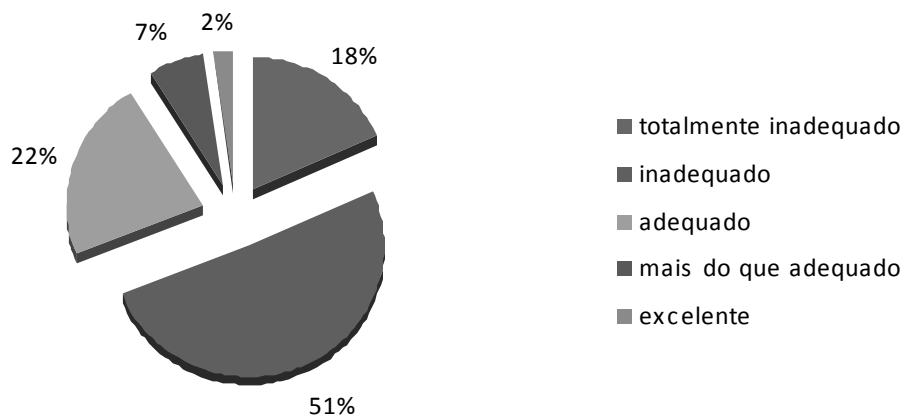
Isso significa que as médias de notas recebidas pelas delegacias em cada pergunta, em cada área e a avaliação global devem ser interpretadas de acordo com a seguinte escala de pontos (Tabela 09):

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

Intervalo de pontos	Categoria
20 – 35 pontos	Totalmente inadequada
36 – 51 pontos	Inadequada
52 – 67 pontos	Adequada
68 – 84 pontos	Mais do que adequada
85 - 100 pontos	Excelente

A partir do uso desta metodologia é possível à Altus classificar as delegacias visitadas em cada uma destas categorias. Na edição do ano passado, foi possível perceber que, em geral, metade das delegacias visitadas presta um serviço que, na perspectiva do próprio usuário, é inadequada aos parâmetros internacionais (Gráfico 01). Apenas 2% das delegacias visitadas possuem um serviço que pode ser classificado como excelente e, em ponto diametralmente oposto, situam-se 18% das delegacias visitadas, cujo serviço foi considerado como totalmente inadequado.

Gráfico 01
Classificação das delegacias de polícia visitadas em termos de qualidade do atendimento prestado
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2009



Desagregando estas informações de acordo com o item avaliado pelo kit Altus, foi possível perceber que o maior problema identificado pelos cidadãos parece estar relacionado à ausência de preocupação com a transparência e prestação de contas, posto ser este o critério com nota média mais baixa (Tabela 10)

Tabela 10
Média de pontos das delegacias de polícia, de acordo com o item avaliado
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009

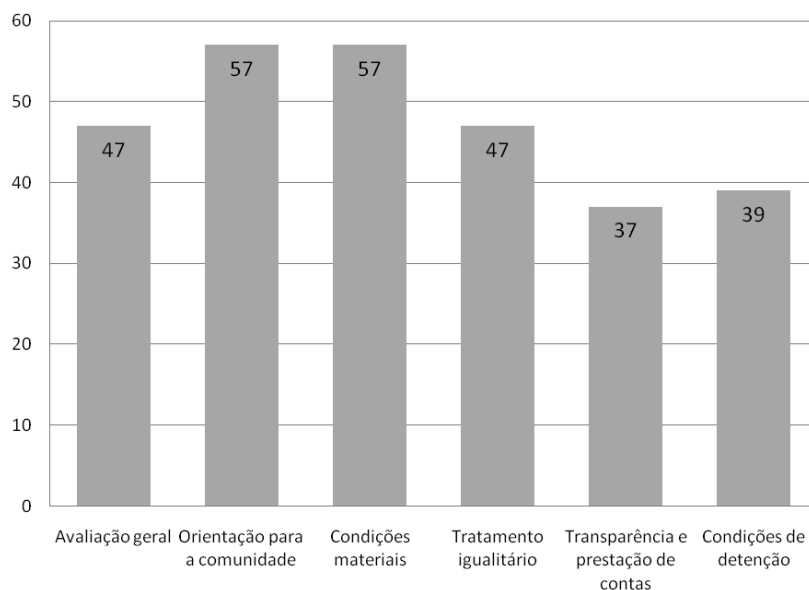
Item avaliado	N. DPs	Nota mínima	Nota máxima	Média	Desvio Padrão
Orientação para a comunidade	235	23	100	57	14
Condições materiais	235	21	100	57	18
Tratamento igualitário	235	20	99	47	17
Transparência e prestação de contas	235	20	92	37	12
Condições de detenção	235	20	95	39	14
Avaliação geral	235	20	100	47	15

A tabela anterior parece apontar ainda para um segundo problema, bastante premente em diversas delegacias visitadas: a questão das condições de detenção. Em diversos estados, as delegacias de polícia contam com carceragens cujas condições estão longe de materializar o idealizado pelos tratados de direitos humanos sobre o tema.

A situação não é distinta nas delegacias sem carceragens, que devem lidar com o fenômeno do indivíduo preso em flagrante que permanece na unidade, pelo menos, até a finalização do registro da ocorrência. Não são raros os casos relatados de indivíduos presos nestas circunstâncias permanecerem algemados a corrimões de delegacias, devendo fazer ali mesmo as suas necessidades fisiológicas.

Por outro lado, as delegacias de todo país foram avaliadas como adequadas no que se refere aos critérios “orientação para a comunidade” e “condições materiais”, sendo estas as áreas nas quais as referidas unidades alcançaram uma pontuação excepcionalmente elevada (Gráfico 02).

Gráfico 02
Média de pontos das delegacias brasileiras, de acordo com o item avaliado
Brasil, 2010

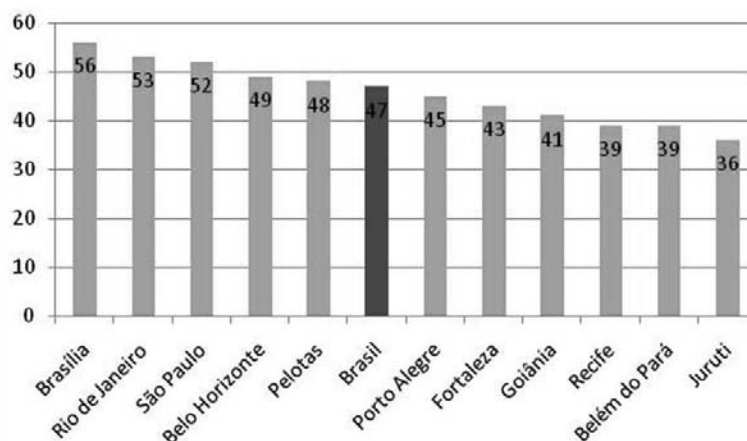


Ou seja, os resultados parecem indicar que as delegacias brasileiras estão preparadas para receber os cidadãos e inclusive sabem que têm esta missão, mas ainda não são capazes de operacionalizar as condições materiais que possuem no sentido de institucionalizar um atendimento transparente à população.

Por outro lado, é importante destacar que a média nacional é, em alguns casos, superior e, em outros casos, é inferior ao constatado nas regiões visitadas (Gráfico 03). Esta constatação reforça a importância de os resultados serem analisados não apenas do ponto de vista global, mas ainda dentro da perspectiva regional.

Gráfico 03

Média global de pontos alcançados pelas delegacias de polícia, de acordo com a cidade
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009



Assim, desagregando os resultados de cada localidade por item avaliado é possível perceber ainda que as áreas “orientação para a comunidade” e “condições materiais” são as que possuem menor variação entre as regiões visitadas, sendo a maioria destas classificadas como adequadas. Em ponto diametralmente oposto encontram-se as áreas “tratamento igualitário” e “condições de detenção” nas quais existe uma variação que classifica as delegacias das regiões visitadas desde totalmente inadequadas até adequadas (Tabela 11).

Um primeiro ponto a ser destacado é o fato de que, em média, nenhuma das regiões visitadas alcançou a avaliação “mais do que adequada” ou “excelente” em quaisquer dos critérios avaliados pela Altus. As avaliações das delegacias de polícia brasileira oscilam entre totalmente inadequadas e adequadas. Em suma: o serviço prestado pelas 235 delegacias de polícia visitadas pode – e deve - ser melhorado.

A tabela anterior parece denotar ainda que o fato de uma região ter sido avaliada como “adequada” não significa que suas delegacias possuam tal nota nos cinco critérios avaliados pela Altus. Pelo contrário. Por exemplo: Brasília alcançou uma nota “adequada” no item condições materiais, mas no item condições de detenção, sua nota foi “inadequada”. Com isso, a média final da região foi “adequada”.

Portanto, a partir dos dados quantitativos coletados através do emprego do kit Altus durante a semana de visitas a delegacias de polícia é possível afirmar que: 1) as delegacias brasileiras oferecem um serviço adequado, cujas deficiências parecem se concentrar especialmente nas searas “transparência e prestação de contas” e “condições de detenção”; 2) as avaliações da qualidade do serviço prestado pelas delegacias de polícia são distintas dependendo da região em análise,

Tabela 11
Média de pontos das delegacias de polícia
De acordo com o item avaliado e a cidade na qual a visita foi realizada
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009

Cidade	Avaliação geral	Orientação para a comunidade	Condições materiais	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção
Brasília	56	64	67	63	40	46
Rio de Janeiro	53	62	60	55	42	45
São Paulo	52	61	66	52	37	44
Belo Horizonte	49	60	61	50	35	38
Pelotas	48	64	65	47	40	23
Brasil	47	57	57	47	37	39
Porto Alegre	45	55	53	40	37	39
Fortaleza	43	51	51	43	35	35
Goiânia	41	50	50	39	33	33
Recife	39	48	48	36	31	32
Belém do Pará	39	47	50	36	33	27
Juruti	36	49	40	31	26	35

dado que algumas localidades possuem delegacias classificadas como adequadas, enquanto outras possuem delegacias classificadas como inadequadas; 3) em que pesem os problemas dos serviços prestados pelas delegacias de polícia, algumas apresentam práticas consideradas como inovadoras e, por isso, devem ser reconhecidas como unidades que propiciam à sua comunidade um atendimento acima da média nacional.

Por outro lado, as informações quantitativas não são capazes de revelar as inovações ou as boas práticas¹⁰ que estão sendo empreendidas no interior de cada uma das unidades visitadas. Para mapeamento destas iniciativas, o “Kit” conta ainda

10. Entende-se como boa prática aquela política, ação ou programa que a delegacia operacionaliza para além de suas atividades cotidianas, denotando certo grau de inovação e eficiência em relação às demais delegacias, considerando que todas possuem os mesmos recursos em termos de condições materiais.

com um relatório narrativo, uma medida um pouco mais qualitativa da delegacia de polícia e, por isso, deve ser preenchido pelo coordenador da visita logo após a realização da mesma.

A necessidade desta parte qualitativa, para além da parte quantitativa, deriva do fato de que a proposta da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia é de não apenas apontar problemas, mas também mapear boas práticas. Verificar como, apesar das limitações em termos de recursos, diversas delegacias empreendem políticas públicas de aproximação com o cidadão e, por conseguinte, de melhoria da qualidade do serviço por elas prestado à comunidade.

Para melhor compreensão dos significados de ambas as dimensões (qualitativa e quantitativa), esta seção será subdividida em outras cinco, cada qual destinada à análise de uma das temáticas abordadas pelo kit. A última sub-seção analisa comparativamente os resultados obtidos entre a I e a III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia visando o exame dos possíveis impactos provocados pelo evento. Neste sentido, foram enfocadas, basicamente, mudanças, maiores ou menores, em relação a cada um dos itens avaliados nas delegacias que foram visitadas em 2006 / 2007 e novamente visitadas em 2009¹¹.

4.1 – ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

No item orientação para a comunidade, a avaliação média das delegacias visitadas no Brasil foi adequada. Em termos mais quantitativos, a pesquisa denotou que a nota obtida por 43% das delegacias é adequada, 32% inadequada e 5% totalmente inadequada. Apenas 4% das delegacias visitadas foram classificadas como excelentes no quesito orientação para a comunidade (Gráfico 04).

Em que pese o fato de mais da metade das delegacias visitadas ter alcançado uma nota que as classifica, no mínimo, como adequadas, para vários visitantes, muitas delegacias têm que melhorar o atendimento ao público, em termos de acessibilidade à própria delegacia, serviços, informações e equipe de atendimento dos cidadãos que chegam para registrar ocorrências ou em busca de informações, tal como denota a seguinte citação:

“O grupo avaliou inadequadas as condições da delegacia quanto à acessibilidade, faltam elevadores e rampas. Não há informações disponíveis sobre como registrar queixas e/ou obter serviços públicos; e os funcionários não estavam devidamente identificados. Existe um Banner na recepção indicando os serviços que a delegacia presta, alguns destes não existem como a brinquedoteca e auditório, estes são usados como depósito de apreensões. O banheiro para o público é

11. Nenhuma delegacia participou das três edições do evento porque, em 2007, a representação regional da Altus no Brasil decidiu visitar delegacias que não tinham sido visitadas em 2006. Assim, apenas em 2009 algumas delegacias foram novamente visitadas nas seguintes capitais: Porto Alegre, Belo Horizonte, Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro e Recife. Estas são, portanto, as cidades que participam da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia desde a sua primeira edição.

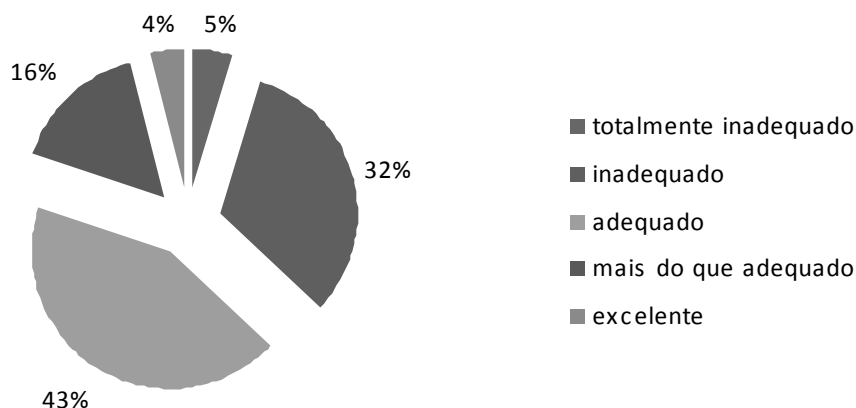
único com separação de sexo interno. Possui uma sala grande de espera com um balcão para o primeiro atendimento, no momento sem funcionários e outro balcão para atendimento propriamente dito, não havia salas separadas para atendimento individual de casos delicados. Os usuários reclamaram da demora no atendimento.” (São Paulo).

Por outro lado, algumas delegacias têm se destacado neste quesito, procurando ser mais acessíveis e receptivas. A DEAM de Brasília, por exemplo, se destaca neste critério de acordo com a percepção dos visitantes. De acordo com o relatório narrativo desta visita, a delegacia está localizada numa área de classe média de Brasília, sendo de fácil acesso: os sinais são muito precisos e há pontos de ônibus próximos (o que nem sempre ocorre em Brasília). O espaço destinado à recepção do público que chega para informar crimes é, de acordo com os visitantes, excelente, contando com funcionários especialmente treinados para este fim. No balcão de atendimento estão disponíveis alguns folhetos de informação sobre as competências da DEAM e outros serviços / instalações que as mulheres podem acessar fora da área da delegacia (serviço médico, auxílio psicológico e legal).

Nesta delegacia, a equipe que atende às mulheres é composta apenas por policiais do sexo feminino, garantindo que as vítimas se sintam confortáveis no registro de suas queixas. Há ainda uma equipe disponível para conduzir as vítimas de crimes sexuais ou violentos para o Instituto Médico Legal (IML) para realização de exames e psicólogo para atendimento das mulheres.

Contudo, o que mais impressionou os visitantes foi como a equipe da delegacia estava orientada para o seu público, que é distinto dos demais, na medida em que é composto apenas por mulheres vítimas de violência. No relatório do coordenador

Gráfico 04
Classificação das delegacias de polícia visitadas em termos de orientação para a comunidade
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2009



desta visita há uma menção expressa ao fato de a equipe se preocupar em não fazer qualquer juízo de valor em relação à mulher que procura a delegacia, o que é uma queixa comum do público usuário deste serviço.

“Os visitantes se surpreenderam com a excelente recepção que tivemos e com o grau de organização e envolvimento apresentado. Da mesma forma, a capacidade de precisar atividades e trabalhar coordenadamente, pareceu-nos se tratar de uma delegacia com padrão de atendimento diferenciado. Da mesma forma, não só a preocupação e sensibilidade para a especificidade de suas atividades nos surpreendeu, como a percepção de que não é atribuição da polícia julgar as vítimas pelos crimes sofridos, buscando-se soluções de apoio a vítimas e agressores que ultrapassem o âmbito estritamente policial ou punitivo, como alcoólicos anônimos e apoio psicológico para vítimas e infratores.” (Brasília) (grifos nossos)

Aliás, a delegada titular da DEAM-Centro do Rio de Janeiro também compartilha desta opinião, algo que pode indicar que este tipo de delegacia está cada vez mais consciente do seu papel. Cumpre destacar a fala da delegada reproduzida pela equipe que visitou esta delegacia.

“Trata-se de um direito da mulher escolher em que delegacia deseja formalizar o registro da violência a qual foi submetida. Não há motivos para obrigar que uma pessoa que more ao lado de uma delegacia no subúrbio seja obrigada a vir até aqui só para fazer isso. Caso ela deseje, nossas portas estarão sempre abertas, afinal o nosso lema e dever é prestar prioritariamente o melhor atendimento possível àquela mulher vítima de violência. Somos uma especializada e, da mesma forma, que você pode registrar o roubo de seu automóvel em uma unidade não-especializada, aqui ocorre o mesmo. O registro é feito na delegacia escolhida pela mulher e nos é encaminhado para que iniciemos os procedimentos necessários, principalmente a aplicação da Maria da Penha.” (Rio de Janeiro) (grifos nossos)

Outra delegacia que merece ser mencionada em termos de boas práticas desenvolvidas em relação ao item “orientação para a comunidade” é a 37º DP Campo Limpo. Esta delegacia está localizada na periferia da zona sul de São Paulo, com aproximadamente 600 mil habitantes de baixa renda, pouca escolaridade e com precário acesso a serviços de infraestrutura básica. Segundo o delegado titular, há na região um alto índice de crimes de violência doméstica, principalmente envolvendo violência sexual.

De acordo com o relatório narrativo desta visita, o prédio da 37º DP - Campo Limpo/SP tem dois andares, é todo reformado, amplo, bem iluminado, limpo e todas as dependências cheiram bem, sem odor de cigarro. A porta da delegacia é de vidro e fica aberta o tempo todo. Na entrada da delegacia há um guichê de senha: quem chega retira sua senha e aguarda o atendimento em uma sala com poltronas e televisão. Os visitantes ressaltaram que existe na entrada um quadro com a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

A boa prática desta delegacia é uma brinquedoteca destinada às crianças com brinquedos e livros. As crianças da região que quiserem ir brincar têm livre acesso para entrar na delegacia. Esta área é administrada por uma voluntária que fica com as crianças e ajuda a cuidar do local. Aliás, de acordo com os relatórios dos coordenadores de visita, esta é uma iniciativa que tem sido desenvolvida por diversas delegacias de polícia. Além da 37ª DP - Campo Limpo/SP, são delegacias que apresentam esta política as seguintes: 1) DEAM CENTRO/RJ; 2) 8ª DDM - Jardim Marília/SP; 3) DEAM - Goiânia; 4) 19ª Delegacia de Polícia/Brasília; 5) 33ª Delegacia de Polícia/Brasília.

Outra inovação da 37ª DP - Campo Limpo/SP é o fato de a OAB ter inaugurado, em 2008, a sala dos advogados. Esta é uma sala ampla, com janelas grandes de vidro, várias mesas e cadeiras e serve para que os advogados conversem com seus clientes detidos e para que haja orientação jurídica para a população. Esta assistência jurídica é realizada, especialmente, através de uma parceria com a UNIBAN.

O delegado criou ainda uma sala de poesia, um espaço bem iluminado com várias poemas expostos na parede, selecionadas por ele mesmo. Os poemas são substituídos periodicamente. Foi criada também uma sala ecumênica. Ambas são abertas à população.

Por outro lado, há delegacias que se preocupam em especial com o tratamento que deve ser destinado ao seu público, especialmente, quando este é composto por determinadas minorias, como os idosos. Um exemplo interessante é a 12ª DP – Copacabana/RJ. Como bem destaca o coordenador desta visita, o bairro de Copacabana fica na zona sul da cidade e os seus moradores são em sua maioria, indivíduos de classe média. Este bairro é também famoso por sua praia e seu calçadão, que atraem turistas de diversos cantos do mundo e do Brasil. Contudo, se esta foi uma área de muito prestígio no passado, atualmente, é conhecido como um bairro que tem muitos moradores idosos e diversas casas de prostituição.

Ciente da peculiaridade desta localidade, a 12ª DP – Copacabana/RJ faz um trabalho com os idosos do bairro: às terças e quintas-feiras o delegado adjunto ministra aula de defesa pessoal para os idosos da região. Isso porque, nesta delegacia, uma boa parte das ocorrências registradas é de idosos que costumam ir aos bancos para retirar o dinheiro da aposentadoria e costumam ser abordados por ladrões na saída. Neste sentido, a visão do delegado parece ser a de preparar o seu público para sobreviver às adversidades da vida nesta localidade, sobretudo para os idosos.

Neste contexto, um fato interessante de ser destacado no item orientação para a comunidade é a questão de como as delegacias percebem quem é o seu usuário. Em parte, isso ficou bastante claro para todos os coordenadores regionais da semana de visita em razão do dia do funcionário público.

Em todos os estados, as visitas anteriormente agendadas para esta data, tiveram de ser re-agendadas a pedido dos próprios policiais. Como justificativas para tanto, estes afirmavam que, no dia do agendamento, os delegados / síndicos das delegacias se esqueceram do ponto facultativo em razão do dia do servidor público e que era necessário remarcar porque a delegacia estaria funcionando com menos funcionários do que o normal (em esquema de plantão) e, por isso, os visitantes não seriam capazes de avaliar com precisão a qualidade do atendimento.

O segundo motivo é um pouco mais problemático. No dia do ponto facultativo, diversas delegacias fecham para o atendimento ao público e, assim, a visita não poderia acontecer. É como se no dia deste feriado, criado para se comemorar a existência da burocracia pública, ninguém pudesse ser vítima de um delito, já que a organização criada especificamente para a administração deste problema está de “férias”.

Este dilema de quem é o público principal da delegacia também se fez presente na cidade do Rio de Janeiro por outro motivo. Na véspera da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, um integrante de um importante projeto social fora morto no centro do Rio de Janeiro após um assalto. Minutos depois, uma viatura da Polícia Militar passou pelo local e, além de não prestar socorro ao ferido, tomou dos ladrões o produto de seu roubo liberando-os logo em seguida.

Os policiais e os ladrões, presos posteriormente, seriam conduzidos em uma data específica a uma das delegacias sorteadas para a visita. Como as datas coincidiam, o delegado ligou para a organização da semana de visitas explicando a situação e dizendo que naquele dia, por causa do depoimento de pessoas “importantes”, a delegacia seria fechada para atendimento ao público e, por isso, não poderia ser avaliada. Depois de muita insistência por parte da coordenação regional, o delegado liberou a visita da Altus, mas a pergunta que ficou para equipe foi a seguinte: o que faz com que uma pessoa seja mais importante que as demais ainda que a situação (no caso, ser vítima de um crime) seja a mesma? Afinal, quem é o público desta delegacia? Os casos “excepcionais” ou os cidadãos? Mais uma vez, é como se no dia do depoimento dos envolvidos em um crime “célebre” ninguém mais naquela circunscrição pudesse ser vítima de um delito.

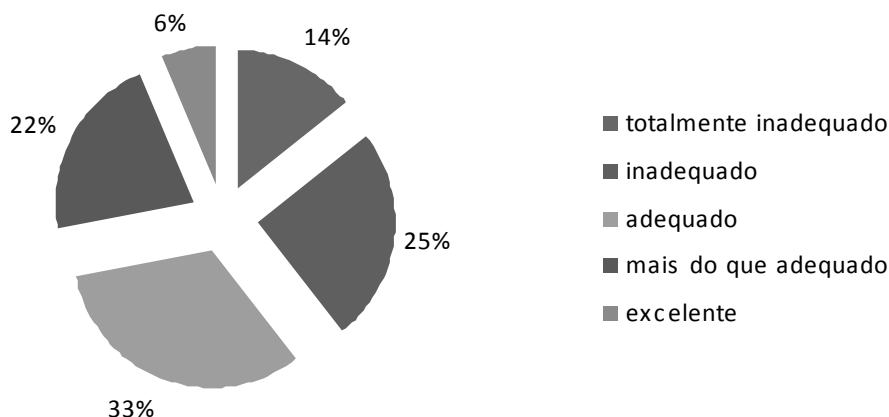
Afinal, como dizer que as delegacias são orientadas para a comunidade se elas se fecham para esta mesma comunidade dependendo do momento ou das pessoas que estão envolvidas em uma dada ocorrência?

Neste sentido, as boas práticas aqui destacadas, em contraposição às práticas ruins, tal como a descrita no parágrafo anterior, são importantes na medida em que podem ser facilmente reproduzidas por outras delegacias do país, fazendo com que estas sejam capazes de melhorar as suas notas em termos de “orientação para a comunidade”. Estas boas práticas são também importantes porque elas ressaltam o fato de que delegacias de polícia existem para atender aos cidadãos e, se estes não podem ser atendidos quando vítimas ou testemunhas de um delito, não faz sentido que delegacias existam.

4.2 – CONDIÇÕES MATERIAIS

A avaliação média das delegacias brasileiras no item condições materiais também foi adequada. Neste item, 33% das delegacias visitadas foram classificadas como adequadas, 22% como mais que adequadas e 7% como excelentes (Gráfico 05). Este foi, sem dúvida, o item no qual as delegacias brasileiras alcançaram pontuações excepcionalmente elevadas.

Gráfico 05
Classificação das delegacias de polícia visitadas em termos de orientação condições materiais
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2009



De maneira geral, os visitantes destacaram que as delegacias de polícia possuem boas instalações e equipamentos em estado razoável de conservação, fatores estes que são importantes para o adequado desempenho do trabalho policial.

“Os visitantes ficaram muito empolgados porque viram as boas condições materiais, mas em contrapartida estranharam o baixo efetivo relatado pelo escrivão e observado por nós e se sensibilizaram com as dificuldades dos policiais. De modo geral, todos gostaram da oportunidade de visitar as dependências internas de uma delegacia.” (Brasília)

No entanto, muitos visitantes constataram que várias delegacias ainda se encaixam no estereótipo antigo: repartições sujas, desorganizadas e, por isso, hostis ao público.

“O estado de conservação do prédio é precário, com alguns pedaços do piso destruído, paredes sujas e com pinturas antigas, sem limpeza freqüente e com mobílias, computadores e telefones antigos, defasados e com defeitos freqüentes, o que atrapalha muito alguns atendimentos. Esta é também a leitura feita pelos próprios funcionários, inclusive do delegado. A escrivã que nos atendeu relatou que muitas vezes demora mais de duas horas pra registrar um boletim de ocorrência devido à lentidão do sistema de informática utilizado. Todos os funcionários queixaram-se dessa condição e disseram-se pessimistas com a classificação na pesquisa. A delegacia conta com um número de dezessete funcionários que, segundo a escrivã, não dão conta de todo o atendimento que a região demanda. Estes funcionários ficam divididos em salas: primeiro há uma recepção com mesa e bancos, mas sem recepcionista (quem atende é um agente policial,

geralmente); a sala da escrivã (cartório único, onde é feita a coleta de depoimento e a instauração do inquérito), que dá acesso à sala do delegado; possui também uma sala onde os agentes policiais ficam; uma cozinha, onde os funcionários almoçam e lancham; e duas celas sem piso liso, escuras e abafadas (a situação de penúria dessa cela foi corroborada pelo agente que nos acompanhou). A impressão compartilhada pela equipe é que, em relação à delegacia, o serviço prestado à população é de baixa qualidade e, por influência do formulário, inadequado. A impressão que nos deu é de que a delegacia não possui condições físicas de prestar um bom atendimento, onde o conforto e uma boa sensação não estão presentes.” (Goiânia) (Grifos nossos)

O mesmo cenário pode ser encontrado em delegacias de outra região do Brasil:

“Nesta delegacia ficou claro o quanto é o descaso em atender a comunidade do bairro. Pois, o prédio não supriu as necessidades básicas para o atendimento da mesma.” (Belém do Pará)

Por outro lado, algumas delegacias se destacam neste quesito, tal como a 82ª DP – Maricá/RJ. A delegacia visitada fica na região metropolitana do Rio de Janeiro numa rua transversal à principal avenida que leva ao centro desta cidade, sendo, portanto, de acesso fácil. De acordo com a equipe:

“As instalações da delegacia estão muito bem conservadas e limpas. Já na entrada, vemos o zelo pelo jardim da delegacia (parceria com a prefeitura da cidade) e a impecável pintura externa. Os vidros da porta principal e o piso são limpos e há, notadamente, uma preocupação constante com a organização e a limpeza de todos os locais internos da delegacia, bem como de seu entorno.” (Rio de Janeiro)

O mais impressionante desta delegacia, na visão dos visitantes, é a preocupação com a segurança do cidadão, especialmente no que concerne ao armazenamento das armas e material apreendido pelos policiais. A sala de armamentos, por exemplo, possui porta de ferro sólida e de boa espessura, com tranca de segurança, estilo cofre. Esta sala de armamentos pode ser considerada uma boa prática porque apenas algumas delegacias no país têm instalações específicas para armazenamento de armas. Normalmente, as armas da polícia, assim como as armas de fogo e demais materiais apreendidos em operações, são deixados espalhados pela delegacia atrapalhando o seu próprio funcionamento.

“Não há depósito exclusivo para guardar materiais apreendidos, o que faz com que máquinas caça-níqueis, por exemplo, fiquem nos corredores, atrapalhando a passagem.” (Recife)

Quando armas e demais objetos não são corretamente armazenados, podem ser facilmente apreendidos e utilizados para outros propósitos, inclusive, ilegais. Portanto, a preocupação que esta delegacia tem em armazenar adequadamente armas e armamentos é algo que deve ser enfatizado, justamente por não ser a política adotada por todas as delegacias brasileiras.

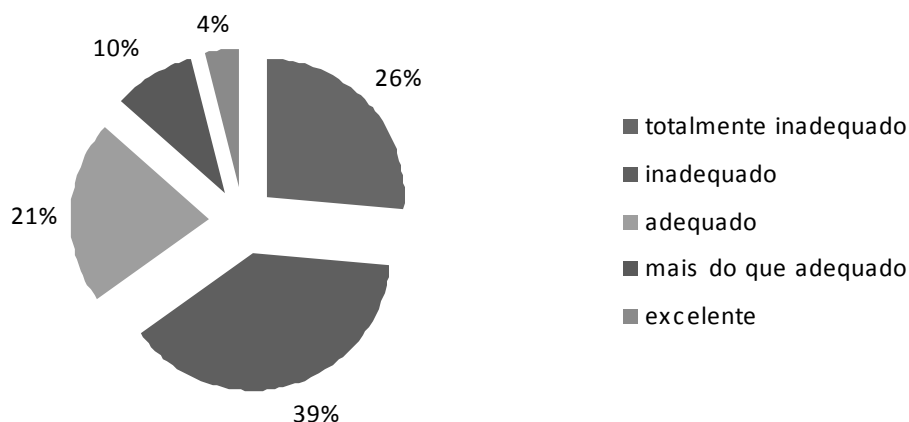
4.3 – TRATAMENTO IGUALITÁRIO AO PÚBLICO

Em média, as delegacias de polícia brasileiras foram avaliadas como inadequadas no que se refere ao item “tratamento igualitário do público, sem preconceito de gênero, etnia, nacionalidade, idade ou orientação sexual”. Neste item, 26% das delegacias visitadas foram classificadas como totalmente inadequadas; 39% como inadequadas, 21% como adequadas e apenas 10% foram classificadas como mais do que adequadas (Gráfico 06).

Na maioria das delegacias, o público notou a ausência de informações, serviços e encaminhamentos para pessoas ou grupos em condições vulneráveis tais como crianças, mulheres, homossexuais, deficientes físicos, idosos, entre outros. Vários relatórios destacaram que as delegacias sequer se preocupam em como receber estes grupos:

“Não há nenhum atendimento específico para mulheres, idosos ou deficientes, nem atendimento médico. Casos desse tipo são encaminhados para delegacias especiais ou hospitais, através da viatura da Polícia Civil.” (Belo Horizonte)

Gráfico 06
Classificação das delegacias de polícia visitadas em termos de tratamento igualitário
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2009



Foi igualmente observado que várias delegacias não possuem espaços específicos para entrevistar vítimas ou testemunhas de crimes, nos casos em que a privacidade é importante.

“Outro fator que contribuiu para uma impressão pouco positiva foi o fato das salas serem separadas por divisórias e não paredes, deixando o som acessível, conferindo pouca privacidade a vítimas e testemunhas.” (São Paulo)

Neste cenário, cumpre destacar que, apesar das limitações em termos de infra-estrutura física, diversos delegados têm se preocupado em administrar o problema e, desta forma, garantir a privacidade das pessoas.

“A Delegacia possuía todos os serviços que são estabelecidos pelo comando geral. Porém me chamou atenção a seção de atendimento à mulher. Lá trabalhavam apenas um homem e uma mulher. O delegado nos informou que em casos que a mulher precisa de “privacidade” o homem costumava se retirar para que a mulher pudesse relatar o seu caso com mais privacidade.” (Brasília)

Mas, mesmo neste cenário, algumas delegacias se destacam pelo desenvolvimento de boas práticas como é o caso da 19ª Delegacia de Polícia/Brasília, localizada no Setor P-Norte de Ceilândia, cidade mais populosa e a sétima com menor renda per capita na região metropolitana de Brasília, segundo o coordenador da visita. Os serviços oferecidos por esta delegacia são o registro de ocorrências, investigação e cartório. A delegacia estava passando pelo término de uma reforma, mas foi possível notar a quantidade de projetos para aproximar a população dos serviços policiais, como por exemplo, a criação de um auditório para reuniões comunitárias e aulas preparativas para concurso público, gratuitas e ministradas pelo próprio delegado-chefe.

Outro cuidado observado pela equipe que visitou esta delegacia foi com os serviços oferecidos a mulheres, crianças e idosos. Estes são realizados exclusivamente por duas policiais psicólogas que recebem as vítimas e seus acompanhantes em duas salas decoradas com flores e brinquedos. Há sempre nos plantões uma policial do sexo feminino para atender às mulheres vítimas de violência, apesar de esta não ser uma delegacia especializada no atendimento à mulher. A sala de identificação de criminosos é equipada ainda com um falso espelho e aparelhos modernos de filmagem.

É importante destacar que nesta edição, a semana de visitas privilegiou as delegacias especializadas de atendimento à mulher. A proposta foi a de verificar em que medida o atendimento prestado por estas era, de fato, distinto do atendimento prestado por uma delegacia tradicional.

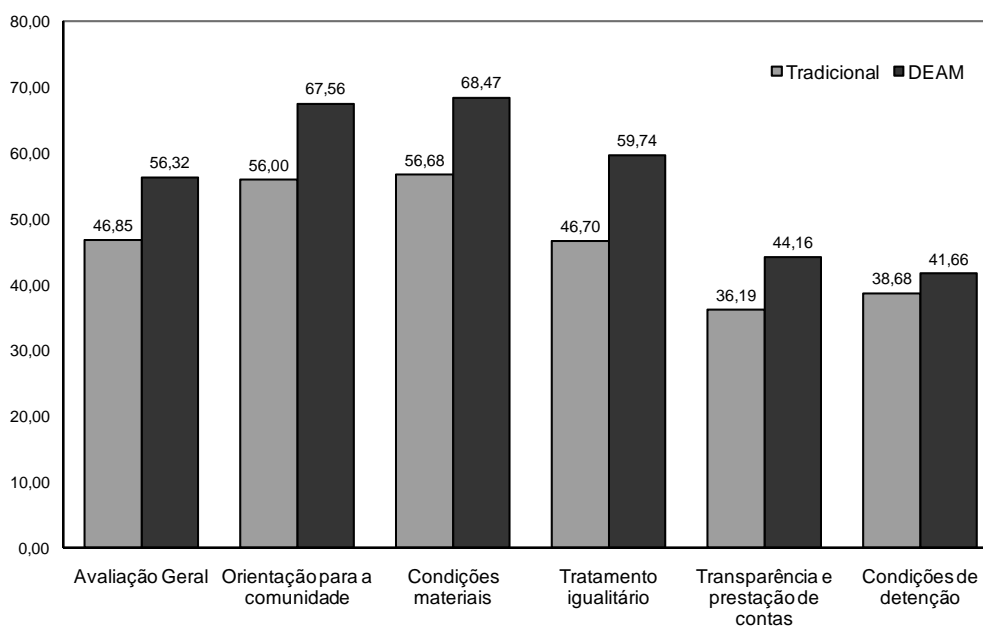
Este ponto é muito importante na medida em que estas delegacias foram criadas para prestar um serviço especializado à mulher e se, ao final, no item tratamento igualitário, elas são avaliadas da mesma forma que as demais, algo não vai bem. Os dados indicam que, em geral, independente do item avaliado as DEAMs possuem média de pontos maior do

que as delegacias tradicionais, algo que parece indicar que o serviço prestado por estas unidades é, de fato, especializado (Gráfico 07).

O fato de estas delegacias terem sido mais bem avaliadas do que as delegacias tradicionais nas diversas cidades nas quais as visitas aconteceram, parece apontar para o fato de que práticas promissoras podem ser encontradas especialmente nas delegacias direcionadas a públicos específicos. Ainda assim, é desejável que essa preocupação seja estendida para todas as delegacias comuns.

Gráfico 07

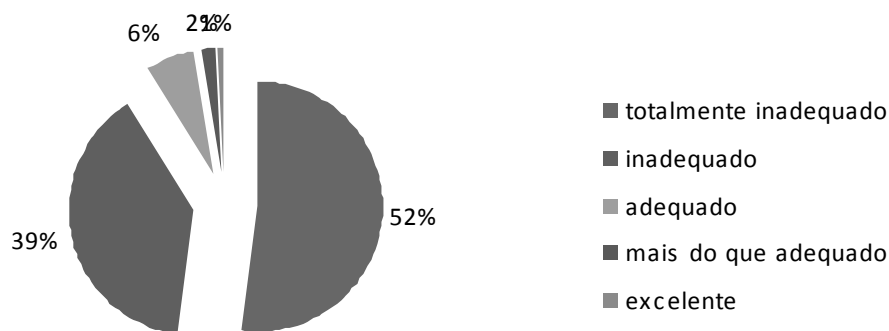
Comparação das notas médias obtidas pelas delegacias tradicionais e pelas delegacias especializadas de atendimento à mulher
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2009



4.4 – TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

O item transparência e prestação de contas foi aquele no qual as delegacias brasileiras tiveram pior desempenho, obtendo notas médias que as classificaram como inadequadas. Apenas para se ter uma idéia da dramaticidade deste fenômeno tem-se que 52% das delegacias visitadas foram classificadas como totalmente inadequadas; 39% como inadequadas e apenas 6% como adequadas (Gráfico 08).

Gráfico 08
Classificação das delegacias de polícia visitadas em termos de transparência e prestação de contas
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2009



Os problemas neste quesito começam logo na entrada da delegacia. Como poucos são os exemplos de policiais uniformizados e com crachás destacando qual a função que o indivíduo exerce nesta organização, a primeira dificuldade do usuário é identificar quem é o policial:

“Ao entrarmos na delegacia havia um bom movimento já que algumas pessoas estavam sendo atendidas. Os policiais estavam atendendo várias pessoas e nós tivemos dificuldade de identificar quem eram os policiais e quem eram os civis já que aqueles não tinham nenhuma identificação como crachá ou uniforme – apenas posteriormente vimos que havia uma mulher com uma camisa da Polícia Civil, porém esta não estava na recepção quando chegamos. Neste momento ocorreu um fato curioso: quando me aproximei da mesa de recepção e logo percebi quem poderia ser um possível policial me identifiquei a ele e perguntei sobre quem poderia nos receber. Como já citei acima, eles estavam atendendo muitas pessoas ao mesmo tempo e tivemos que esperar algum tempo. Mas neste primeiro momento em que abordei o policial e conversamos sobre quem poderia nos atender, entra na delegacia um homem de terno, que parecia ser um advogado, e me pede uma informação, como se eu fosse um policial, justamente porque não havia uma identificação clara e em torno de toda aquela mistura entre policiais e civis, tudo ficou ainda mais confuso.” (Belo Horizonte)

Esta citação é um bom exemplo dos principais problemas que podem acontecer quando a equipe da delegacia não se encontra previamente identificada. Como não se sabe a quem recorrer, pode ser mesmo que, em dadas circunstâncias, um indivíduo conduzido à delegacia na condição de suspeito pela prática de um delito termine por se passar por policial e, com isso, até fazer novas vítimas.

Este problema se torna ainda mais dramático em cenários nos quais não existe nenhum tipo de cartaz ou informação sobre como registrar queixas. No relatório do qual foi retirada a citação anterior, há menção quanto à inexistência de informativos em relação às reclamações que o público deseje fazer. De acordo com os visitantes, caso o público questione a existência da Ouvidoria de Polícia, os policiais encaminham para o delegado as queixas ou pedem para ligar direto para determinado número (em Belo Horizonte, o 197 é o telefone indicado por ser o telefone da Ouvidoria).

A prática de encaminhar as reclamações para o próprio delegado foi constatada em diversos relatórios e parece revelar forte espírito de corpo, no sentido de que alguns policiais buscam impedir que maus colegas sejam punidos. Aliás, neste ponto, alguns relatórios são extremamente críticos quanto à discrepância existente entre os discursos dos policiais em relação a este ponto e o que é verificado na realidade cotidiana das delegacias de polícia:

“O discurso do delegado soou estranho, voltado para nos convencer sobre sua dedicação, a qualidade de seu trabalho e índole moral. Algumas cenas mostraram o contrário, como por exemplo, a omissão dele diante de um investigador que destratou um rapaz em averiguação na delegacia na frente da equipe de visitas, ou a falta de cartazes sobre ouvidoria ou corregedoria acompanhada do discurso do delegado de que isso é desnecessário, pois se alguém tiver reclamação a fazer, tem de ter coragem (sic) para falar com ele.” (São Paulo)

A falta de informação, em alguns cenários, é tamanha que os próprios policiais confessam não saberem sequer o número de telefone de sua delegacia:

“Nenhum dos funcionários da delegacia estava identificado. Some-se a isso o fato de que antes de saberem que o grupo estava no local para uma visita avaliativa da qualidade do serviço prestado, foi impossível saber ao menos o nome de qualquer membro da equipe. Em dado momento, um funcionário informou ao coordenador do grupo visitante que não sabia o nome do delegado nem o número de telefone do local.” (Rio de Janeiro)

Os relatórios narrativos também são amplamente detalhados acerca da ausência de informações que permitam à população poder identificar áreas de risco em seu bairro e principais índices de delitos. O mais interessante é que as delegacias possuem este tipo de informação, mas não a divulgam para o público por motivos diversos.

Por exemplo. Em uma delegacia do Rio de Janeiro, o delegado mantém um quadro onde é feito um balanço sobre a situação atual e a estimativa pretendida para os casos mais comuns da região: os roubos, furtos, latrocínios e invasão a residências. Contudo, essas informações não são disponibilizadas na sala de atendimento ao público, e os argumentos são vários.

“Os policiais argumentam que um mapa criminal facilitará a informação dos criminosos e irá alardear a população inutilmente. Mas o argumento é frágil, uma vez que não possibilita à população qualquer tipo de informação sobre crimes cometidos e/ou orientações sobre como se comportar diante de algum tipo de delito. Além disso, a delegacia não apresenta informativos quanto ao número de casos solucionados, inquéritos concluídos ou afim. É importante ressaltar que há resistência dos policiais nesse tipo de esclarecimento à população.” (Rio de Janeiro)

Neste sentido, o maior problema não é a dificuldade em se produzir a informação, mas em construir uma visão de que esta é de interesse público (de toda a comunidade) e não de interesse privado dos funcionários da delegacia. Os policiais temem esta publicidade especialmente pelo que ela poderia implicar em termos de cobrança da comunidade por maior efetividade, por exemplo, no esclarecimento de delitos. Daí porque os policiais elaboram discursos os mais variados possíveis para se eximirem desta responsabilidade:

“Do mesmo modo que não foi notada a existência de cartazes informativos à população sobre o registro de ocorrências ou serviços públicos, também não há disponibilização de qualquer tipo de informação acerca dos crimes na região, desempenho do órgão ou como proceder queixas. Ao ser questionado sobre o assunto, o policial se limitou a dizer que qualquer interessado nestes dados pode se dirigir ao ISP¹² e solicitar tais dados, que são atualizados em tempo real pela equipe da delegacia e disponibilizados ao cidadão comum na forma de boletins.” (Rio de Janeiro)

Mais interessante ainda parece ser o fato de algumas delegacias justificarem o uso do segredo de tais informações e ainda a não identificação dos policiais como uma prática que tem por objetivo garantir a “segurança” da própria população usuária deste serviço:

“O 9º DP conta com um mapa de sua circunscrição no saguão de atendimento. No entanto, não conta com qualquer informação a respeito de: tendências de crime na região; desempenho e trabalho da delegacia; e, informações de como relatar desvios de conduta da equipe policial. O delegado relatou que não pode expor na delegacia, os dados sobre os locais de crime na região porque: primeiro, o público não ia mudar os seus hábitos cotidianos; segundo, seria contra produtivo, uma vez que, os criminosos teriam acesso a esta informação e saberiam onde não agir; terceiro, os comerciantes se sentiriam prejudicados, pois caso o público mudasse os seus hábitos, ele poderia deixar de consumir em determinados locais. Cabe destaque que os funcionários da delegacia não estavam uniformizados e não estavam identificados. O delegado disse que os funcionários não utilizavam o “cagueta”, por motivos de segurança.” (São Paulo)

12. Instituto de Segurança Pública, órgão da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Rio de Janeiro que tem como responsabilidade o processamento de informações criminais.

Para além dos problemas encontrados, algumas delegacias se destacaram por cumprir minimamente o previsto nos diversos diplomas legais que regulamentam esta questão. Uma dessas é a DEAM-Centro/RJ, onde há cartazes sobre serviços públicos, orientações sobre os direitos da mulher, números de outros órgãos, inclusive da Ouvidoria de Polícia. No entanto, mesmo nesta delegacia, apenas a equipe que realiza o pré-atendimento estava corretamente identificada (com uniformes e crachás). A 37ª DP-Campo Limpo/SP também se destaca neste sentido por ter criado um canal de comunicação com a comunidade, viabilizando a recepção das suas principais queixas em relação ao serviço recebido. De acordo com os visitantes:

“Há também uma caixa para denúncias e crítica e um e-mail exclusivo para isso deixando claro que o cidadão não precisa se identificar. O delegado relatou que como o bom atendimento é reconhecido pela população local, muitas vezes as mulheres vítimas de violência preferem ser atendidas lá ao invés de serem encaminhadas para a delegacia da mulher.” (São Paulo) (grifos nossos).

Outra delegacia que também se destacou em termos de transparência e prestação de contas foi a 15ª. DP – Gávea/RJ. Localizada ao lado do Corpo de Bombeiros da Gávea (2º Destacamento – 1º GBM), a 15ª DP compreende em sua circunscrição os bairros de São Conrado, Gávea, Jardim Botânico e parte da Lagoa (bairros nobres do Rio de Janeiro), além de duas famosas favelas cariocas: Rocinha e Vidigal. Sua principal boa prática é um filme mostrado na recepção da delegacia procurando sensibilizar o usuário acerca do papel da comunidade no esclarecimento da autoria de crimes e na própria redução da criminalidade. De acordo com a delegada titular:

“No programa, explicamos sobre o funcionamento e a área de abrangência da delegacia, além das atividades da Polícia Civil. Nossa meta é fazer com que os cidadãos passem a ter mais confiança no policial. Queremos mostrar que as operações têm resultados. No vídeo, divulgamos como trabalhamos e a importância de registrar uma queixa e fazer um reconhecimento. Ao assistir o programa, a pessoa que procura pela DP encara o nosso trabalho de maneira diferente. O resultado tem sido muito positivo. Muitos vêm nos procurar para elogiar esse novo serviço. Ademais, o próximo passo que está sendo dado é estender a veiculação do programa para outros estabelecimentos, tais como recepção de consultórios médicos, restaurantes, cinemas, academias e órgãos públicos da região. Produções dramatizadas com os próprios policiais atuando estão sendo providenciadas para divulgar métodos de prevenção de crimes, como os golpes da saidinha do banco, extorsão por telefone, do conto do bilhete premiado e furtos no trânsito.” (Rio de Janeiro) (grifos nossos)

Esta delegacia implementou, ainda, um programa denominado “cartas de agradecimento” : cartas enviadas para vítimas e testemunhas informando sobre o andamento de inquéritos. De acordo com a equipe que visitou esta delegacia, os bilhetes personalizados agradecem o ato de cidadania das vítimas ao registrarem as ocorrências. Nas cartas, os cidadãos

são informados das ações realizadas no âmbito das investigações sobre o crime registrado, dos resultados obtidos pela unidade policial e ainda são elogiados pela coragem e paciência que tiveram durante todo o processo – desde o registro da ocorrência até ao esclarecimento ou não da autoria do delito.

Esta iniciativa é especialmente importante de ser destacada na medida em que procura demonstrar à comunidade como a delegacia contribui para a prevenção da criminalidade, inclusive fornecendo aos cidadãos informações sobre áreas de risco e tipos de crimes mais freqüentes na circunscrição e divulgando para o público a relação de criminosos procurados.

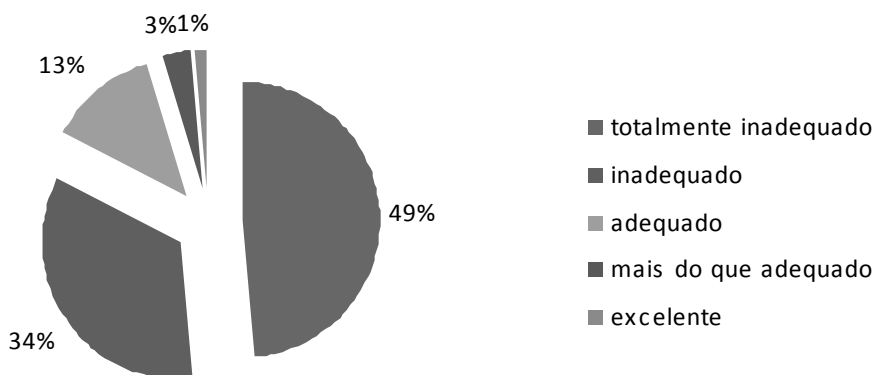
4.5 – CONDIÇÕES DE DETENÇÃO

O item condições de detenção também foi avaliado como inadequado para a média das delegacias brasileiras visitadas. Para se ter uma idéia de como as condições de detenção das delegacias brasileiras ainda representam um problema em termos de cumprimento do disposto nos tratados internacionais sobre direitos humanos, apenas 1% das unidades visitadas puderam ser enquadradas neste item como excelente (Gráfico 09).

Em geral, os relatórios narrativos destacam que as condições carcerárias são sofríveis e em desacordo com as regras mínimas para o encarceramento de suspeitos, estabelecidas pelos tratados internacionais de direitos humanos:

“Os detentos não apresentavam algum tipo de identificação, não existe uma sala adequada para receberem os advogados e familiares, não existe visita, somente no final de cada semana e que os familiares podem levar algum material de limpeza individual. Durante a visita, pode-se notar as condições precárias das celas, não apresentavam nenhum tipo de limpeza, estavam superlotadas, ventilação mínima e o banheiro inadequado.” (Belém do Pará)

Gráfico 09
Classificação das delegacias de polícia visitadas em termos de condições de detenção
III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2009



“Os presos são mantidos em uma pequena cela, que mais parece uma jaula, no mesmo ambiente onde são registradas as ocorrências. O espaço é apertado, pouco iluminado e apesar de ter três cadeados, não parece muito seguro. Não há banheiro específico nem local para visitas.” (Belo Horizonte)

Um problema apontado por alguns relatórios foi a dificuldade das delegacias tradicionais em administrar a questão da mulher que, presa em flagrante, deve ser detida em alguma carceragem. Este fenômeno se transforma em grande problema para as delegacias porque, ainda hoje, a maioria da população carcerária é composta por indivíduos do sexo masculino e, com isso, poucos são os casos de celas destinadas especificamente às mulheres. Em situações como estas, o imprevisto parece ser a regra:

“As mulheres, o comissário nos informou que não são encaminhadas para o xadrez, costumam ser algemadas em alguma sala até serem transferidas.” (Recife)

Problema semelhante é vivenciado nas delegacias que não contam com carceragens, mas que devem administrar a questão do indivíduo preso em flagrante. É o que revela a citação abaixo:

“A delegacia não possui carceragem. Os presos em flagrante permanecem algemados a uma barra de ferro em um banco de concreto até que todo o procedimento seja feito. Essa estrutura está localizada no corredor da delegacia”. (Goiânia)

Contudo, foram encontradas exceções a este cenário de desrespeito aos direitos do preso provisório, mas isso também não significa que a dignidade da pessoa humana esteja amplamente garantida nestas situações. Isso significa apenas que os indivíduos provisoriamente detidos não são submetidos a condições degradantes, tal como denota a seguinte citação:

“As condições da carceragem são relativamente boas. As celas estavam limpas e são arejadas, mas não possuem cama. Não há sala para conversa entre presos e familiares ou advogados. Mas o local parece seguro no que se refere a fugas e tentativas de suicídio.” (Recife)

Uma delegacia que parece se constituir em modelo neste sentido é o 13^o. Distrito Policial de Fortaleza. Nesta localidade, as celas são de aço reforçado e projetado para impedir a realização de fugas. No caso das celas, o aspecto é de limpeza. Da mesma forma, alguns relatórios de visitas realizadas às delegacias legais¹³ do Rio de Janeiro indicam a preocupação

13. O ano de 2009 marca a primeira década de implementação do programa Delegacia Legal – programa do governo estadual do Rio de Janeiro que visa reestruturar a Polícia Civil buscando alterar a relação entre polícia e sociedade civil. Para isso, o governo investiu pesado na reformulação física das delegacias e tentou implementar mudanças organizacionais que aproximassem a polícia judiciária de sua principal função, qual seja, a investigação. Para maiores informações sobre a avaliação do programa, consulte: <http://www.forumseguranca.org.br/artigos/avancos-e-resistencias-no-programa-delegacia-legal>.

destas com o encarceramento dos suspeitos. Nestas unidades, as celas são padronizadas e de fato o que muda é a limpeza e higiene das celas. Em uma das delegacias visitadas, a 15ª.DP/Gávea, toda a cela estava pintada de branco e muito limpa, fazendo com que os visitantes desconfiassem de tal aspecto. Um deles perguntou à delegada se eles haviam pintado a cela apenas para receber o grupo e eles receberam como resposta que aquele era o estado cotidiano da cela, sem nenhuma pichação. A delegada informou que, no momento em que o indivíduo “se hospeda” na delegacia, ele é informado de que as paredes estão brancas e limpas e que se ele vier a pichá-las ou depredá-las, a equipe saberia que foi ele. Automaticamente, ele passaria a responder também por vandalismo e depredação do patrimônio público. Assim, alguns delegados do Rio de Janeiro reforçaram, durante as visitas, o fato de que as celas das delegacias convencionais são piores do que as celas das delegacias legais. Segundo os delegados, nas primeiras, os presos ficam em pé dentro de um espaço minúsculo, tendo que alternar a perna de apoio para evitar inchaço.

Em São Paulo, algumas delegacias se destacaram por possuírem uma área de detenção específica para as mulheres e outra para adolescentes em conflito com a lei e por garantirem que os indivíduos presos em flagrante tenham uma entrada diferenciada do restante da população. Por fim, cumpre destacar que em algumas delegacias, apesar das condições precárias de encarceramento, os delegados têm revelado especial preocupação com os detentos:

“Nós, visitantes, vimos que pelo menos nesta delegacia o delegado se preocupa com um certo bem estar dos presos, pois como ele mesmo disse também são seres humanos apesar dos erros.” (Belém do Pará)

Neste quesito foi possível perceber, ainda, como “boas práticas” o fato de várias das delegacias visitadas não funcionarem mais como centros de detenção, abrigando presos já sentenciados. Talvez esta seja a grande “boa notícia” que os relatos narrativos apresentam neste item.

V – AS DELEGACIAS PREMIADAS

De acordo com a metodologia desenvolvida pela Altus, as delegacias premiadas são aquelas que obtiveram notas excepcionalmente altas em comparação com as demais delegacias existentes em cada localidade. Tal como apresentado pela Tabela 09, estes pontos são interpretados a partir de uma escala que varia de totalmente inadequado a excelente considerando os 5 itens, com 4 perguntas cada um que compõem o questionário o kit de avaliação a ser preenchido por cada visitante. No ano de 2009, as delegacias que se destacaram pelo trabalho realizado foram as seguintes (Tabela 12).

Tabela 12

Delegacias que receberam o prêmio Altus de atendimento ao público de acordo com a cidade na qual se encontram localizadas Altus, 2010

Delegacia Premiadas	Cidade
23a. Delegacia de Polícia – Méier – Rio de Janeiro	Melhor nacional
Delegacia Especializada de Atendimento a Mulher de Brasília	Melhor DEAM nacional
15ª. Delegacia de Polícia da Gávea	Rio de Janeiro
2º Delegacia de Polícia	Porto Alegre
37º Delegacia de Polícia - Campo Limpo	São Paulo
14ª Delegacia de Polícia	Brasília
1º Distrito Policial	Fortaleza
6ª Seccional Urbana do Comércio	Belém do Pará
9ª Delegacia Distrital	Belo Horizonte
Delegacia de Polícia da 7ª Circunscrição	Recife
Delegacia Especializada no Atendimento a Mulher – DEAM	Goiânia

A pesquisa revelou que as delegacias brasileiras precisam melhorar muito nos quesitos “transparência e prestação de contas” e nas “condições de detenção”. Já as avaliações sobre “orientação para a comunidade” e “condições materiais” são as mais positivas ou mais adequadas à expectativa do público. Assim, mais do que uma pontuação elevada, as delegacias acima elencadas foram premiadas no dia 16/03/2010 no âmbito do IV Encontro do Fórum Nacional de Segurança Pública por possuírem uma “Boa Prática” inovadora que pode, inclusive, ser replicada por outras delegacias de polícia, quais sejam (Quadro Sinótico 01).

Quadro sinótico 01
Boas práticas das delegacias premiadas

Delegacia premiada	Boa prática apresentada
23a. Delegacia de Polícia – Méier – Rio de Janeiro Melhor delegacia tradicional do país	O exemplo desta delegacia merece ser reconhecido por sua transparência e prestação de contas à sociedade. Esta delegacia não tinha sido sequer sorteada para participar da semana de visitas, mas dada a importância que o seu delegado credita ao projeto da Altus, mediante a sua solicitação, a visita foi realizada. Os visitantes ficaram impressionados com o grau de limpeza e organização da delegacia e ainda com a capacidade desta em atender as demandas da população residente nesta área. Vários visitantes destacaram que a visita a esta unidade contribuiu para a desconstrução da imagem usual que a população em geral possui na delegacia, como um lugar sujo, desorganizado e que desrespeita os direitos humanos. Até as celas para detenção de suspeitos eram limpas e possuíam condições exemplares de encarceramento do suspeito.
DEAM de Brasília Melhor delegacia especializada no atendimento à mulher do país	O trabalho desta unidade deve ser reconhecido não apenas pela preocupação e sensibilidade que a equipe desta unidade possui para a especificidade de suas atividades, como pela percepção que esses profissionais possuem de que não é atribuição da polícia julgar as pessoas pelos crimes de que foram vítimas, mas buscar soluções de apoio a vítimas e agressores que ultrapassem o âmbito estritamente policial ou punitivo, como alcoólicos anônimos e apoio psicológico para vítimas e infratores.
15ª Delegacia de Polícia – Gávea Rio de Janeiro	A principal boa prática desta delegacia é um filme mostrado na recepção da delegacia procurando sensibilizar o usuário acerca do papel que a comunidade possui no esclarecimento da autoria de crimes e na própria redução da criminalidade. Esta delegacia também merece ter o seu trabalho reconhecido por ter implementado um programa denominado de “cartas de agradecimento”, enviadas para vítimas e testemunhas informando sobre o andamento dos inquéritos. De acordo com a equipe que visitou esta delegacia, os bilhetes personalizados agradecem o ato de cidadania das vítimas por registrarem as ocorrências. Nas cartas, os cidadãos são informados das ações realizadas no andamento da ocorrência, dos resultados obtidos pela unidade policial e ainda são elogiados pela coragem e paciência que tiveram durante todo o processo – desde o registro da ocorrência até o esclarecimento ou não da autoria do delito.
37ª Delegacia de Polícia de Campo Limpo São Paulo	A boa prática desta delegacia foi a instalação de uma brinquedoteca destinada às crianças com brinquedos e livros no espaço da própria delegacia. As crianças da região que quiserem ir brincar têm livre acesso para entrar na delegacia. Esta área é administrada por uma voluntária que fica com as crianças e ajuda a cuidar do local. Outra inovação da delegacia de Campo Limpo é o fato de a OAB ter inaugurado, em 2008, a sala dos advogados. Esta sala serve para que os advogados conversem com seus clientes detidos e para que haja orientação jurídica para a população. Esta assistência jurídica é realizada, especialmente, através de uma parceria com a UNIBAN.
9ª Delegacia Distrital Belo Horizonte	A boa prática desta delegacia está relacionada ao procedimento adotado quando da ausência de infraestrutura para atendimento de casos que necessitam de atenção especial. Nestas circunstâncias, o procedimento é atender a pessoa, fazer o registro e então encaminhá-la para o órgão adequado, se houver necessidade e ela assim o desejar. É disponibilizada a viatura para transporte do cidadão, para que este não fique sem o atendimento que necessita. Ademais, a delegacia é extremamente limpa, bem conservada, iluminada, ventilada, acessível e funcional. A equipe é bem preparada para o desempenho de sua função, fazendo com que os visitantes saíssem realmente impressionados com a qualidade do atendimento prestado por esta delegacia.

14ª Delegacia de Polícia Brasília	A boa prática desta delegacia é a presença de espaços para atendimentos específicos, por exemplo, de mulheres ou idosos. Além disso, a delegacia é limpa e organizada, bem localizada e disposta a servir a comunidade, contando inclusive com uma carceragem que segue as regras mínimas de segurança estabelecidas pelas Nações Unidas.
Delegacia de Polícia da 7ª Circunscrição Recife	Esta delegacia merece ser reconhecida como uma das melhores da região por sua excelente condição material e política de orientação à comunidade. O prédio da delegacia encontra-se em excelente estado de conservação, alguns locais são revestidos e decorados com azulejos. A arquitetura do local foi projetada para abrigar uma delegacia, com salas bem divididas e amplas, interligadas entre si, sendo a entrada operacional dos veículos para condução de presos localizada em área de acesso restrito. Esta é ainda uma delegacia orientada para o bem estar de seus próprios funcionários, já que é uma das poucas entre as visitadas que conta com alojamentos para os policiais, sendo esses confortáveis e bem equipados.
2ª Delegacia de Polícia Porto Alegre	A principal boa prática desta delegacia diz respeito à institucionalização de uma política de reuniões com os moradores do bairro para palestras que possuem como objetivo esclarecer o papel da delegacia nesta localidade, fazendo com que os moradores não tenham medo de ali entrar e possam realizar o registro de ocorrências para o devido esclarecimento das mesmas. Além disso, a unidade conta com sala exclusiva para reconhecimento de suspeitos com segurança para vítimas e testemunhas.
1º Distrito Policial Fortaleza	Esta delegacia possui uma política de desenvolvimento de projetos sociais junto aos detentos que pode e deve ser replicada por outras unidades em todo o país. Trata-se da implementação, por sugestão e acompanhamento da comunidade, do Programa de Saúde da Família junto aos presos ali alojados, visando a promoção e os primeiros cuidados com a saúde dos detentos. Tal projeto, devido ao seu êxito e visibilidade, vem se transformando em experiência de referência na cidade e caminha para se transformar em ação institucionalizada a ser desenvolvida em todas as delegacias da cidade que tenham o Programa de Saúde da Família atuando nas adjacências.
6ª Seccional Urbana do Comércio Belém do Pará	Esta delegacia se destaca em relação às demais da região por ser bem organizada e bem estruturada, sendo uma das poucas da localidade a contar com elevadores, item importante quando se pensa no atendimento das pessoas com necessidades especiais, pois o prédio possui dois andares. Também foi a única, entre as demais visitadas, que apresentou sala com espelho para reconhecimento de acusados.
Delegacia Especializada no Atendimento a Mulher Goiânia	Esta delegacia possui uma série de serviços especializados que não são comumente encontrados nas delegacias, tais como auxílio jurídico, encaminhamento ao fórum, atendimento psicológico feito na própria unidade por estudantes e profissionais voluntários, grupo de apoio psicológico com os autores de violência contra a mulher. Além disso, a delegacia possui uma brinquedoteca, um berçário e um fraldário, que auxiliam as mães vítimas de violência que usualmente levam consigo seus filhos quando se dirigem à delegacia em busca de ajuda.

A cerimônia de premiação às melhores delegacias do Brasil ocorreu no dia 16 de março de 2010, no âmbito do IV Fórum Brasileiro de Segurança Pública, realizado em São Paulo. Contudo, a proposta da Altus é que o trabalho de análise dos dados produzidos pela semana de visitas a delegacias de polícia não se esgote neste momento, mas que seja algo permanente entre as visitas.

Assim, para que as delegacias visitadas possam melhorar sua avaliação neste quesito, ao longo do primeiro semestre do ano de 2010 a Altus está organizando uma série de workshops com os delegados responsáveis por cada uma destas unidades. A proposta deste evento é não apenas discutir o significado da pontuação obtida por cada qual, mas sensibilizar os delegados para a importância da melhoria destes quesitos tão importantes quando se pensa o papel da Polícia Civil em uma sociedade democrática.

Desta maneira, espera-se que o relatório de avaliação do ano de 2010 apresente como as delegacias brasileiras melhoraram suas avaliações, especialmente no que se refere aos quesitos transparência e prestação de contas e condições de detenção.

