

# VII SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍCIA NO BRASIL

Construindo pontes entre  
cidadãos e polícia

**semana**  
de visitas  
a delegacias  
de polícia

**Maio 2014**

**altus**   
GLOBAL ALLIANCE

**cesec**  
Centro de Estudos de  
Segurança e Cidadania



## **Equipe técnica**

### **Coordenação Geral**

Ludmila Mendonça Lopes Ribeiro (Universidade Federal de Minas Gerais)

Julita Lemgruber (Centro de Estudos de Segurança e Cidadania da Universidade Candido Mendes, CESeC/UCAM)

### **Coordenações regionais**

SÃO PAULO:

Patrícia Nogueira (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, FBSP)

RIO DE JANEIRO:

Emanuelle Araújo (CESeC/UCAM)

### **Revisão técnica do relatório**

Leonarda Musumeci (CESeC/UCAM)

### **Apoio financeiro**

Department for International Development (DFID, UK)

### **Realização**

Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (CESeC/UCAM)

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

R484q

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

VII semana de visitas a delegacias de polícia no Brasil: Construindo pontes entre cidadãos e polícia /  
Coordenação Ludmila Ribeiro, Julita Lemgruber. - Rio de Janeiro : UCAM, 2014.

48 p.: il.

ISBN: 978-85-87677-05-1

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

CDD: 351.81076



**T**emos a satisfação de trazer a público os resultados de mais uma Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, realizada pela Altus Aliança Global e coordenada, no Brasil, pelo Centro de Estudos de Segurança e Cidadania da Universidade Candido Mendes (CESeC/UCAM), em parceria com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

Esta sétima rodada da *Semana* abrangeu as Regiões Metropolitanas do Rio de Janeiro e de São Paulo, nas quais o projeto vem atuando sem descontinuidade desde o seu início, em 2006, e foi realizada entre os dias 3 e 9 de novembro de 2013.

O relatório a seguir faz um balanço dos sete anos de realização das visitas no Brasil e elege como tema para análise a construção de pontes entre cidadãos e policiais. Esperamos que a divulgação dos resultados possa contribuir para um estreitamento do diálogo entre a polícia, a academia e a sociedade, e para difundir boas práticas de atendimento ao público nas delegacias policiais do país.

**Ludmila Ribeiro e Julita Lemgruber**  
Coordenadoras da Semana de Visitas no Brasil



Introdução	3
Construindo pontes entre a comunidade e a polícia	4
Semana de visitas: histórico e metodologia	8
O projeto no Brasil	11
Balanço retrospectivo	11
A pesquisa de 2013	14
Perfil dos visitantes	15
Resultados da VII Semana de Visitas a Delegacias de Polícia	18
No mundo	18
No Brasil	20
Rio de Janeiro	23
<i>Melhor delegacia do Rio de Janeiro: 52ª DP – Nova Iguaçu (Centro)</i>	29
São Paulo	30
<i>Melhor delegacia de São Paulo: 78ª DP – Jardim Paulista</i>	33
Considerações finais	35
Anexo I – Lista das delegacias visitadas em 2013	40
Anexo II – Lista das delegacias monitoradas desde 2009	41
Anexo III – Média das avaliações, segundo perfil dos visitantes, nas duas RMs – 2013	42
Anexo IV – Kit da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia	43



A *Semana de Visitas a Delegacias de Polícia* é uma pesquisa-ação, coordenada pela Altus Aliança Global e realizada simultaneamente em diversos países,<sup>1</sup> que tem como objetivos: (a) coletar informações sobre a qualidade do serviço oferecido aos cidadãos pela polícia; (b) permitir que membros das comunidades atendidas pelas delegacias conheçam tais unidades e o trabalho que os policiais realizam em sua rotina diária; (c) informar à polícia o que os cidadãos pensam dos serviços oferecidos e, com isso, subsidiar o desenvolvimento de ações para melhorá-los; (d) comparar a qualidade do atendimento entre diferentes localidades de um mesmo país e entre distintos países; (e) aumentar a visibilidade das boas práticas desenvolvidas por delegacias de polícia, que possam ser replicadas; (e) conceder prêmios às unidades com as melhores avaliações em cada região e em cada país.

A principal diferença entre a avaliação realizada anualmente pela Altus e outros tipos de avaliação externa da atividade policial reside na participação direta e central de cidadãos comuns, moradores das áreas atendidas pelas delegacias. São eles que observam, analisam e pontuam a qualidade do atendimento nas unidades, a partir de um formulário padronizado, adotado em todos os países, tendo os especialistas a função de selecionar e coordenar as equipes de avaliadores, e, posteriormente, analisar os resultados obtidos.

Outra particularidade é o retorno desses resultados às delegacias visitadas, por meio de *workshops* em que se debatem com os funcionários o desempenho de cada unidade e os possíveis caminhos para melhorar o atendimento aos cidadãos.

Além disso, a *Semana de Visitas* identifica e reconhece boas práticas, apontando a delegacia mais bem avaliada em cada localidade e conferindo à melhor de cada país um certificado intitulado *Prêmio Altus de Qualidade do Serviço Policial*.

Realizado anualmente desde 2006, o projeto da Altus avalia a adequação ou inadequação a padrões internacionais de cinco aspectos do serviço oferecido pela delegacia de polícia: (1) orientação para a comunidade, (2) condições materiais, (3) tratamento igualitário da população, (4) transparência/prestação de contas e (5) condições de detenção.<sup>2</sup> A cada ano define-se também um tema ou uma questão central para nortear a análise dos dados obtidos. Em 2013 a questão eleita, que orienta todas as seções do relatório a seguir foi: em que medida iniciativas como a da *Semana de Visitas* podem estabelecer pontes entre cidadãos e polícia, de modo a aumentar a confiança da sociedade nas instituições policiais?

---

1. As organizações que compõem a Altus são: Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (Brasil); Centro de Estudos em Segurança Cidadã (Chile); Fundação CLEEN (Nigéria); Instituto de Desenvolvimento e Comunicação (Índia); Instituto de Justiça VERA (Estados Unidos da América). Mais informações encontram-se no site da aliança: [www.altus.org](http://www.altus.org).

2. O detalhamento dos subitens considerados em cada um desses cinco aspectos pode ser visto mais adiante, na Tabela 4.



No contexto democrático, a polícia deveria ser uma das principais instituições do sistema de garantias dos direitos individuais, uma vez que é a organização responsável por registrar e investigar crimes e infrações que ocorrem em cada localidade, indicando à Justiça os possíveis autores, possibilitando que eles sejam processados e, caso se verifique sua culpa efetiva, punidos conforme a Lei. Com isso, segundo uma das perspectivas criminológicas mais difundidas, a teoria das escolhas racionais, reduzir-se-ia a impunidade e diminuiriam as chances de ocorrência de novos crimes,<sup>3</sup> o que contribuiria de forma decisiva para proteger os direitos dos cidadãos.

Entretanto, no Brasil e em vários outros países, é baixa a confiança da população na polícia, quer por históricos de corrupção e violência, quer pela má qualidade do atendimento que presta. Isso faz com que grande parte dos crimes não seja registrada, não chegue ao conhecimento das autoridades públicas e não resulte em processamento e punição dos culpados. Uma pesquisa sobre confiança nas instituições, realizada periodicamente pela Fundação Getúlio Vargas, mostrou, em sua última edição (segundo semestre de 2013), que apenas 31% dos brasileiros confiavam na polícia – proporção, ainda assim, superior ao grau de confiança nas emissoras de televisão, nos três poderes estatais e nos partidos políticos (Gráfico 1).

De qualquer forma, comparado aos índices de países desenvolvidos, esse percentual é muito baixo. No mesmo ano, uma pesquisa da BBC mostrava, por exemplo, que 82% dos ingleses confiavam na polícia e um levantamento do Instituto Gallup indicava que apenas 12% dos norte-americanos tinham baixa confiança nas suas instituições policiais.<sup>4</sup>

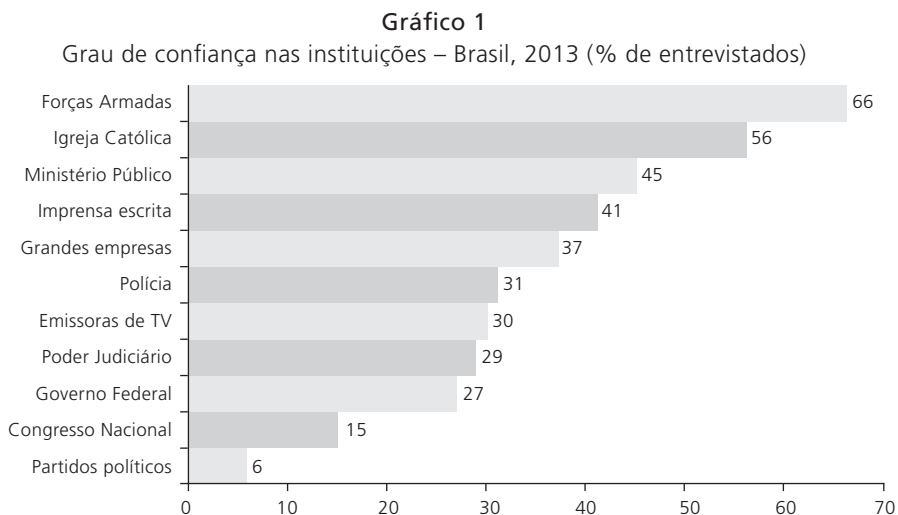
O problema dessas pesquisas, incluindo a da FGV, é que elas indagam sobre a polícia em geral, não sobre instituições específicas. No caso do Brasil, em que há quatro polícias, duas federais e duas estaduais,<sup>5</sup> cuja presença e cuja forma de contato com a população são muito diferentes, as respostas genéricas podem ser contaminadas por experiências com apenas uma das instituições – via de regra, com a Polícia Militar, a mais presente no cotidiano dos cidadãos. Daí a importância de levantamentos sobre o grau de confiança em cada uma das polícias, como o da última Pesquisa Nacional de Vitimização, que indagou aos entrevistados se confiavam muito, um pouco ou nada na Polícia Militar e na Polícia Civil.

---

3. De acordo com essa teoria, a probabilidade de alguém cometer um crime deriva de um cálculo de custo-benefício, no qual pesa especialmente, do lado dos custos, a chance de o indivíduo ser autuado pela polícia e punido pela Justiça (cf. CERQUEIRA, Daniel e LOBÃO, Waldir. Determinantes da criminalidade: arcabouços teóricos e resultados empíricos. *Dados – Revista de Ciências Sociais*. Rio de Janeiro, vol. 47, nº2, 2004, pp. 233- 269 [disponível em <http://www.scielo.br/pdf/dados/v47n2/a02v47n2.pdf>]).

4. Cf. ALCADIPANI, Rafael. Confiança na Polícia. In: *Anuário Brasileiro de Segurança Pública*. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2013, p. 106. [disponível em: [http://www.forumseguranca.org.br/storage/download/anuario\\_2013.pdf](http://www.forumseguranca.org.br/storage/download/anuario_2013.pdf)].

5. Federais: Polícia Federal e Polícia Rodoviária Federal; estaduais: Polícia Militar e Polícia Civil.



Fonte: Relatório ICJ-Brasil. São Paulo, FGV, segundo semestre de 2013 [disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/11575/Relat%C3%B3rio%20ICJBrasil%20-%202%C2%BA%20Semestre%20-%202013.pdf?sequence=1>].

O resultado mostrou que, embora a maioria dos brasileiros confie pelo menos “um pouco” nas duas polícias estaduais, a proporção dos que dizem confiar  *muito* numa ou noutra não chega a 20%.<sup>6</sup> As avaliações oscilaram bastante, porém, entre os estados e as capitais. Focalizando apenas a Polícia Civil, que nos interessa mais de perto aqui, o Gráfico 2 indica que o percentual dos que confiam  *muito* nessa instituição variou de 6,5% em Roraima a 24,2% no Distrito Federal e de 5,9% em Manaus a 24,2% em Brasília.

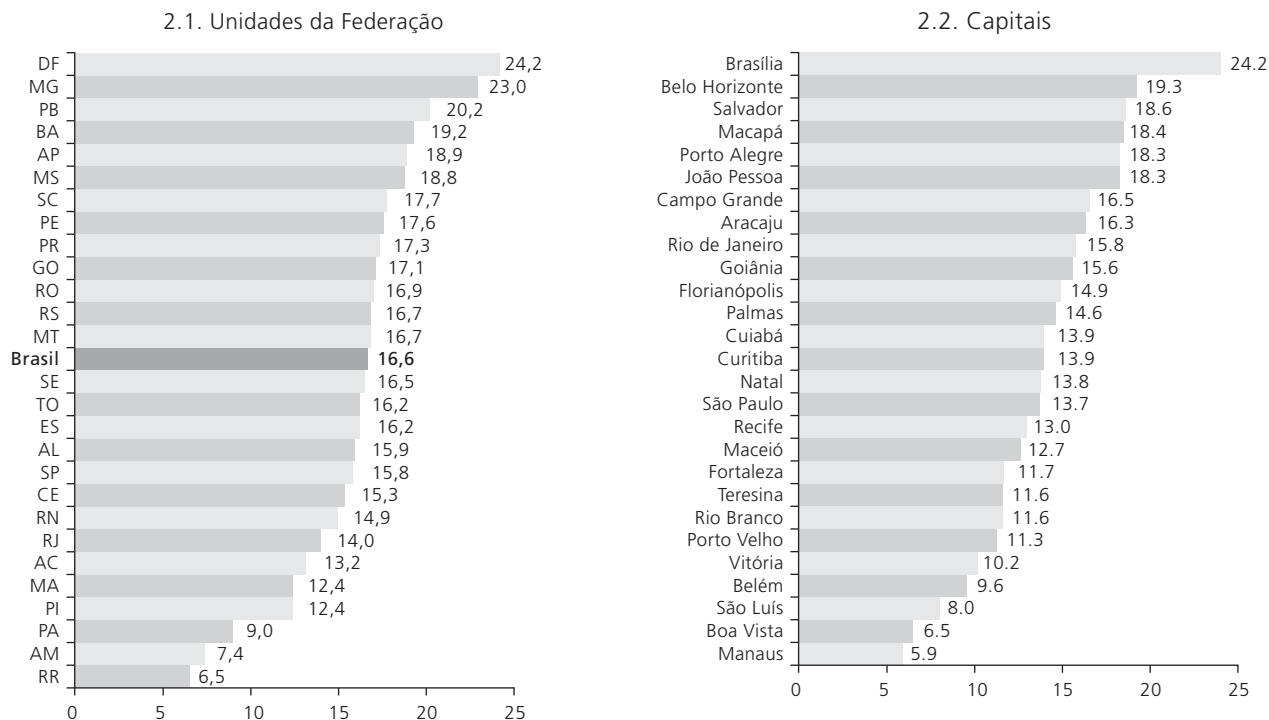
Observe-se que as duas cidades em cujas regiões metropolitanas ocorreu a Semana de Visitas de 2013 aparecem em posição intermediária no  *ranking* nacional das capitais: no Rio de Janeiro, 15,8% disseram confiar muito na Polícia Civil e em São Paulo, 13,7%. No âmbito regional, igualmente, os percentuais do Rio e de São Paulo ficaram entre os extremos: acima do de Vitória (10,2%) e abaixo do de Belo Horizonte (19,3%). De qualquer modo, em ambas as cidades abrangidas pela *Semana* de 2013, são bastante diminutos os índices de alta confiança verificados.

Quando se fala em construir pontes entre cidadãos e polícia, pensa-se justamente na necessidade de reverter esse déficit de confiabilidade das organizações policiais brasileiras em geral e da Polícia Civil em particular. Isso porque, além da já mencionada subnotificação de crimes e a consequente impossibilidade de se punirem seus autores, a descrença nos me-

6. *Pesquisa Nacional de Vitimização - Sumário Executivo*. Brasília/Belo Horizonte, Senasp/Crisp, maio de 2013 [disponível em [http://www.crisp.ufmg.br/wp-content/uploads/2013/10/Sumario\\_SENASP\\_final.pdf](http://www.crisp.ufmg.br/wp-content/uploads/2013/10/Sumario_SENASP_final.pdf)].

Gráfico 2

Proporção de brasileiros que confiam muito na Polícia Civil – UFs e capitais, 2012 (em %)



Fonte: Pesquisa Nacional de Vitimização 2012

canismos formais de solução de delitos e conflitos pode contribuir para o aumento da criminalidade, na medida em que estimule o recurso a “soluções” paralelas – como exemplificam os linchamentos, as chamadas “milícias” no Rio de Janeiro e os “tribunais” do PCC em São Paulo.<sup>7</sup>

7. A respeito dos linchamentos em São Paulo, veja-se o banco de dados do Núcleo de Estudos da Violência da USP [[http://www.nevusp.org/portugues/index.php?option=com\\_content&task=view&id=741&Itemid=82](http://www.nevusp.org/portugues/index.php?option=com_content&task=view&id=741&Itemid=82)]. Sobre as “milícias” cariocas, ver CANO, Ignacio. Seis por meia dúzia? Um estudo exploratório do fenômeno das chamadas “milícias” no Rio de Janeiro. In: Justiça Global. Segurança, Tráfico e Milícias no Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Fundação Heinrich Böell, 2008 [disponível em [http://br.boell.org/downloads/Relatorio\\_Milicias\\_completo.pdf](http://br.boell.org/downloads/Relatorio_Milicias_completo.pdf)]; CANO, Ignacio e DUARTE, Thais. *No sapatinho: A evolução das milícias no Rio de Janeiro* (2008-2011). Rio de Janeiro, LAV e Fundação Heinrich Böell, 2012 [disponível em [http://www.br.boell.org/downloads/no\\_sapatinho\\_lav\\_hbs\(1\).pdf](http://www.br.boell.org/downloads/no_sapatinho_lav_hbs(1).pdf)]. Sobre os “tribunais” do PCC, ver, entre outros, FELTRAN, Gabriel de Santis. Crime e castigo na cidade: os repertórios da justiça e a questão do homicídio nas periferias de São Paulo. *Cadernos CRH*, vol. 23, nº 58, pp. 59-73 [disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-49792010000100005&lng=en&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792010000100005&lng=en&lng=pt)]. 10.1590/S0103-49792010000100005].



Mas não basta uma mudança na imagem negativa dos cidadãos sobre a polícia; é necessário também alterar a imagem que a polícia tem dos cidadãos, especialmente dos jovens e dos mais pobres, pois, como a pesquisa mostrou, muitos preconceitos e desconfianças marcam a visão dos agentes sobre as comunidades que policiam, além de pouca ou nenhuma convicção quanto à importância da participação e do apoio da população para a eficácia do trabalho policial. Até mesmo a necessidade de tratar bem os indivíduos que procuram a delegacia para registrar crimes ou requisitar serviços é algumas vezes questionada, a pretexto de que foge da “verdadeira” missão de polícia, qual seja, a de prender criminosos.

Construir pontes significa, então, desconstruir a desconfiança que as duas partes tendem a nutrir uma pela outra e buscar caminhos para o estabelecimento de relações positivas entre elas. Com esse intuito, a organização britânica Centre for Social Justice (CJS), num extensivo estudo sobre juventude e gangues, sugeriu algumas diretrizes para a aproximação entre polícia e cidadãos (no caso, especificamente os jovens), por meio de encontros regulares em contextos distintos das interações cotidianas, além de *workshops* e da ênfase, durante o treinamento dos policiais, nessa necessidade de estabelecer vínculos com os habitantes das áreas policiadas. Os objetivos básicos seriam: (1) reverter, por um lado, a visão negativa que os cidadãos (particularmente os jovens) têm da polícia, humanizando-a, mostrando as potencialidades e os limites do seu trabalho, e, por outro, desconstruindo os estereótipos dos policiais em relação à população; (2) garantir que a polícia entenda melhor as condições e necessidades da comunidade a que serve; (3) incentivar o registro de crimes e o fornecimento de informações à polícia; (4) ampliar a capacidade das comunidades para participar das soluções dos seus problemas.<sup>8</sup>

Embora voltadas mais diretamente para a questão das gangues juvenis, essas recomendações certamente se aplicam a contextos mais amplos. A própria Semana de Visitas a Delegacias de Polícia aproxima-se bastante, em seus objetivos, das linhas de ação propostas pelo CJS, na medida em que promove, de forma organizada, oportunidades de contato entre cidadãos e policiais capazes de abrir novas possibilidades de diálogo e conhecimento mútuo, em encontros distintos daqueles que marcam as interações cotidianas – pretendendo ajudar, assim, a construir “pontes”, reverter estereótipos e incrementar a participação de cidadãos comuns na avaliação do trabalho policial.

---

8. CJS. *Dying to Belong: An In-depth Review of Street Gangs in Britain: a Policy Report by the Gangs Working Group*. London, Centre for Social Justice, 2009 [disponível em: <http://www.centreforsocialjustice.org.uk/UserStorage/pdf/Pdf%20reports/DyingtoBelongFullReport.pdf>].



O projeto da *Semana* teve início no ano de 2003, quando pesquisadores dos cinco países participantes da Altus desenvolveram um questionário para avaliar as condições de atendimento nas delegacias de polícia em várias partes do mundo e induzir projetos de melhoria do atendimento à população.

Para que essa ferramenta pudesse ser aplicada uniformemente a contextos socioculturais muito distintos, definiram-se, a partir de documentos internacionais,<sup>9</sup> alguns aspectos do funcionamento das delegacias a serem observados e criou-se uma metodologia padronizada de formação de grupos, treinamento, coordenação e realização das visitas, de modo a tornar possível a comparação e a hierarquização das avaliações efetuadas em diversos países e localidades.

Quatro dos cinco temas escolhidos para avaliação – orientação para a comunidade; condições físicas; tratamento igualitário da população; transparência e prestação de contas – recobrem possíveis dificuldades que os cidadãos encontram quando se dirigem a uma delegacia buscando algum tipo de atendimento. Pelo fato de muitas unidades policiais manterem temporariamente sob custódia pessoas presas em flagrante ou detidas para averiguação, foram incluídas também, como um quinto tema de análise, as condições de detenção nas delegacias.

O questionário compõe-se de 20 perguntas quantitativas e 10 qualitativas, organizadas segundo esses cinco blocos temáticos (ver Anexo IV). As quantitativas devem ser respondidas de acordo com a escala *likert*, atribuindo-se a cada item valores de 1 (totalmente inadequado) a 5 (excelente). As questões abertas, por sua vez, destinam-se a qualificar a pontuação atribuída nas quantitativas, permitindo recuperar posteriormente tanto os critérios e motivações que nortearam a escolha das notas quanto outras impressões que os avaliadores tenham considerado importante registrar durante ou logo após a visita.

Em 2004, testou-se o projeto em oito países e os resultados indicaram boa adequação aos objetivos propostos. Questionário e metodologia foram, então, disponibilizados na internet em quatro línguas (inglês, espanhol, português e russo), de modo que não só as entidades ligadas à Altus, mas também outros centros de estudos, órgãos estatais, organizações da

---

9. Os documentos de referência foram: 1) United Nations Body of Principles for the Protection of all Persons Under any Form of Detention or Imprisonment; 2) United Nations Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women; 3) United Nations Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR); 4) United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power ("Victims Declaration"); 5) United Nations Declaration on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination (CERD); 6) United Nations Declaration on the Protection of All Persons from Enforced Disappearance; 7) United Nations Standard Minimum Rules for Non-custodial Measures ("the Tokyo Rules"); 8) Universal Declaration of Human Rights.

sociedade civil e as próprias polícias pudessem fazer uso deles como ferramenta para avaliação e iniciativas de reforma policial. Alguns exemplos atestaram de imediato o interesse pelo projeto, como as demandas do governo do Ceará, no Brasil, e do Departamento de Segurança Pública da África do Sul para avaliar suas delegacias com base no questionário da Altus

A partir de 2006, contando com apoio financeiro do Open Society Institute e do UK Department for International Development (DFID), a *Semana* transformou-se num projeto global, realizado todos os anos. Por meio de parcerias com organizações de países não-integrantes da Altus, esta conseguiu estender o alcance do projeto muito além da área dos seus cinco países-membros, fazendo do evento não só uma oportunidade de contato entre cidadãos e policiais como um espaço de troca entre profissionais de diversas partes do mundo. Instituiu-se um prêmio para a melhor delegacia de cada país e de cada localidade, com base na pontuação média atribuída aos cinco itens sob avaliação, conforme será descrito mais adiante. As cerimônias de entrega dos prêmios constituíram-se, por sua vez, em novos momentos de encontro de policiais e cidadãos, a nível tanto local como nacional e internacional.

A realização da *Semana* é precedida do estabelecimento de parcerias com organizações dos países e localidades onde ocorrerá a pesquisa, e de contatos com as autoridades competentes em busca de autorização para as visitas. Como o propósito do projeto não é surpreender os policiais, e sim promover encontros programados, conhecidos e aprovados pela direção das polícias, essa etapa preparatória é fundamental, demandando por vezes bastante tempo e considerável trabalho de negociação.

Obtida a autorização formal, montam-se grupos com quatro integrantes, sendo um deles o(a) coordenador(a) da visita – geralmente professor ou pós-graduando de Ciências Sociais, Humanas ou Direito – e os outros três, cidadãos residentes na área da delegacia a ser visitada e preferencialmente diversificados quanto a sexo, idade, nível educacional e experiência anterior com a polícia. Todos os grupos de uma mesma área ficam sob a supervisão de um(a) coordenador(a) regional, geralmente um(a) profissional mais experiente ligado(a) a um centro de pesquisas local; todos os coordenadores regionais, por sua vez, são supervisionados pelo(a) representante da Altus ou da instituição que coordena a *Semana* no país. A fim de garantir a uniformidade do método de pesquisa em todas as localidades, o(a) supervisor(a) geral de cada país treina os coordenadores regionais, que treinam os coordenadores de visitas e estes instruem os cidadãos-visitantes no uso do formulário-padrão.

Durante a visita, em média de uma hora e meia, os integrantes do grupo observam atentamente cada um dos itens a serem avaliados, conversam com os funcionários e vivenciam um pouco da rotina diária de uma delegacia. Logo depois, cada visitador(a) preenche o formulário da Altus; em seguida, os participantes discutem a experiência entre si e com o(a) coordenador(a) de campo, e este(a) redige um relatório, resumindo as principais impressões e opiniões sobre a experiência. Vale destacar que, mesmo quando o debate leva algum dos participantes a repensar sua avaliação, as notas já dadas não são alteradas, pois o objetivo é captar a impressão individual e imediata de cada visitador(a).

As pontuações atribuídas por todos os visitantes a todas as delegacias são lançadas num site privativo da Altus, onde se calculam a média de cada item sob avaliação em cada unidade e a classificação final da qualidade do atendimento, de acordo com os scores apresentados no Quadro 1.

**Quadro 1**  
Intervalos de pontuação para classificação da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia

Classificação	Intervalo de pontos
Totalmente inadequado	20 – 35
Inadequado	36 - 51
Adequado	52 - 67
Mais do que adequado	68 - 84
Excelente	85 - 100

A partir daí, calculam-se também notas (médias) para o conjunto de unidades visitadas em cada área e para cada um dos países participantes da pesquisa, o que permite estabelecer comparações e *rankings*, posteriormente submetidos à análise que orientará a premiação das melhores delegacias.

Desde o início, cerca de 20 países, dos cinco continentes, têm sido abrangidos pela pesquisa. Embora, ao longo dos anos, os países participantes tendam a ser praticamente os mesmos, varia bastante o número de delegacias visitadas a cada ano e, mais ainda, a quantidade de cidadãos envolvidos na avaliação, como se pode perceber no Quadro 2, abaixo. Note-se, especialmente, que a última rodada da *Semana*, em 2013, contou com uma participação excepcional de voluntários, mais que o dobro da registrada em 2012.

**Quadro 2**  
Número de países, delegacias e de visitantes participantes das Semanas de Visitas a Delegacias de Polícia – 2006/2013

Ano	Países	Delegacias visitadas	Visitadores
2006	23	471	1.966
2007	22	832	3.603
2009	21	1.048	5.029
2010	21	1.104	6.293
2011	21	1.044	4.755
2012	18	1.000	5.842
2013	22	1.340	12.157

É importante ressaltar, por outro lado, que há grande diferença no número de unidades avaliadas nos diversos países, diferença não proporcional à quantidade de delegacias existentes em cada um deles. Isso certamente afeta a posição dos países no *ranking*, mas não invalida os resultados da pesquisa, uma vez que ela não pretende produzir dados estatisticamente representativos e sim, sobretudo, disseminar uma metodologia participativa de avaliação externa dos serviços policiais e estabelecer pontes entre a população e a polícia que contribuam para aprimorar o atendimento prestado aos cidadãos.

## O PROJETO NO BRASIL

### Balanço retrospectivo

O Brasil participa da Semana de Visitas desde a sua criação em 2006, sendo esse trabalho coordenado nacionalmente pelo Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (CESeC), da Universidade Cândido Mendes. Nos primeiros anos da pesquisa, a preocupação maior foi em garantir abrangência nacional ao projeto, para o quê buscou-se construir parcerias com organizações das cinco regiões do país, escolhidas por estudos e trabalhos realizados na área da reforma das polícias, particularmente das polícias civis.

A novidade da proposta de levar cidadãos comuns às delegacias para avaliarem a qualidade do atendimento gerou algumas resistências e fez com que as coordenações regionais e nacional da *Semana* despendessem um bom tempo de convencimento e negociação junto às chefias e subchefias das polícias civis. Como parte dessas negociações, admitiu-se inicialmente que as próprias autoridades policiais indicassem as delegacias a analisar, o que trouxe alguns problemas para o desenvolvimento da pesquisa nos anos de 2006 e 2007, sobretudo no que se refere à representatividade das situações observadas. Em alguns casos, por exemplo, indicaram-se delegacias com ótimas instalações, mas sem atividades de atendimento à população, como a 1ª Delegacia para o Adolescente Infrator, de Porto Alegre, que só recebe autuações feitas pela Brigada Militar do Rio Grande do Sul. Outras vezes, indicavam-se as piores unidades da região, como estratégia de dar visibilidade aos problemas. Um caso extremo foi o da 53ª Delegacia de Polícia de Mesquita, na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, em que os policiais deixaram à vista um cadáver que haviam recolhido pouco antes da visita da Altus, para demonstrar a inoperância dos órgãos públicos responsáveis por esse tipo de serviço e a consequente sobrecarga do trabalho policial.

De 2009 em diante, passou-se a selecionar as delegacias por amostragem aleatória, de modo a representar a extensão e a diversidade das circunscrições abrangidas pelas regiões metropolitanas nas quais se realizam as visitas. Afastaram-se, assim, eventuais ingerências políticas e utilizações do projeto para fins distintos dos definidos nos seus objetivos, o que se

tornou possível em virtude da consolidação de laços com as direções das polícias civis a partir do terceiro ano consecutivo de realização da *Semana*.

Entretanto, após uma expansão inicial das unidades da federação abrangidas – chegando-se em 2009 e 2010 a cobrir efetivamente todas as cinco regiões do país –, o projeto sofreu um encolhimento, deixando de ser nacional para tornar-se local (ver Quadro 3), devido a restrições orçamentárias da Altus. Mas há que se mencionar, secundariamente, certo reforço das resistências de algumas polícias civis a exporem-se a uma avaliação feita por cidadãos comuns e aos resultados, nem sempre favoráveis, divulgados amplamente na imprensa.

A última rodada da *Semana*, como já dito, abrangeu somente as Regiões Metropolitanas de São Paulo e do Rio de Janeiro, que concentram 47% das delegacias de todas as RMs brasileiras,<sup>10</sup> mas não representam a diversidade do país e nem mesmo a da região Sudeste, onde estão situadas.

**Quadro 3**  
Estados participantes, número de delegacias visitadas e número de visitantes – 2006/2013

Ano	Estados participantes	Nº de delegacias	Nº de visitantes
2006	MG, PE, SP, RJ, RS, DF	109	476
2007	MG, PE, SP, RJ, RS, DF, CE, PR	160	744
2009	MG, PE, SP, RJ, RS, DF, CE, PA, GO	235	1.164
2010	MG, PE, SP, RJ, RS, DF, CE, PA, GO	172	864
2011	PE, SP, RJ	64	256
2012	PE, SP, RJ	107	421
2013	SP, RJ	100	389

Desde 2009, além da avaliação geral das delegacias, vem-se escolhendo a cada ano um tema específico para realçar a observação de certo aspecto do trabalho policial ou para identificar possíveis impactos da pesquisa da Altus. No primeiro ano, elegeram-se como tema a qualidade do atendimento prestado às mulheres nas delegacias de polícia e visitou-se, em

10. Segundo a Secretaria Nacional de Segurança Pública (Senasp), existiam, em 2009, 1.504 delegacias de polícia nas regiões metropolitanas brasileiras. Desse total, 634 estavam na RMSP e 105 na RMRJ (Dados disponíveis em: <https://sinespjc.senasp.gov.br/analises>. Último acesso: 10 de abril de 2009).

cada RM, pelo menos uma Deam (Delegacia Especial de Atendimento à Mulher), constatando-se uma grande precariedade desse serviço, especialmente nas regiões de Belém e de Porto Alegre. Em 2010, o foco especial de observação foi o cumprimento ou não das promessas de melhoria feitas por chefes da Polícia Civil quando da apresentação dos resultados da Semana de Visitas anterior. Pôde-se verificar, assim, a eficácia do projeto em induzir mudanças positivas, pois em oito das nove RMs pesquisadas houve incremento da pontuação nos itens que haviam sido mal avaliados durante as visitas precedentes.

Em 2011, decidiu-se investigar o impacto das premiações da Altus nas delegacias das RMs contempladas. O resultado indicou que tais prêmios geram de fato certa emulação entre as unidades e as regiões, que se esforçam em obter o certificado de melhor delegacia do país, ou em recuperá-lo, caso tenha sido perdido para uma delegacia de outra região. Note-se, no Quadro 4, a seguir, que, salvo pela premiação de uma unidade do Recife em 2010, a disputa desde o início concentrou-se fortemente no eixo Rio de Janeiro-São Paulo.

**Quadro 4**  
Unidades contempladas com o prêmio Altus de melhor delegacia do Brasil – 2006/2012

Ano	Delegacia premiada	Região Metropolitana
2006	9º Distrito Policial do Carandiru	São Paulo
2007	23ª Delegacia de Polícia – Méier	Rio de Janeiro
2009	23ª Delegacia de Polícia – Méier	Rio de Janeiro
2010	14ª Delegacia de Polícia da Várzea	Recife
2011	12º Distrito Policial do Pari	São Paulo
2012	28ª Delegacia de Polícia – Campinho	Rio de Janeiro

A questão destacada em 2012 dizia respeito ao impacto da Semana de Visitas na melhoria da qualidade do serviço prestado ao público pelas delegacias. Para dimensionar esse impacto, fez-se um quase-experimento nas RMs de Rio de Janeiro e São Paulo, em que, para cada unidade já visitada nas *Semanas* anteriores, escolheu-se, na mesma área, outra ainda não avaliada, para servir de controle. Não se incluiu o Recife no experimento porque lá o projeto já abrangia todas as unidades da Região Metropolitana.

Em São Paulo, as unidades pesquisadas desde 2009 apresentaram resultados melhores que as visitadas pela primeira vez em 2012, mas no Rio de Janeiro essa relação não se verificou, já que o grupo de controle e o grupo central tiveram pon-

tuações muito semelhantes. Isso se explica, provavelmente, pelo avanço, no Estado do Rio, do *Programa Delegacia Legal* e do *Sistema de Metas para os Indicadores de Criminalidade do Estado*, dos quais se falará mais adiante, o que não diminui, contudo, a importância da realização das visitas no Rio de Janeiro. Com longo e pesado histórico de tensões e desconfianças mútuas entre polícia e população, sobretudo a população de baixa renda, o Rio é um dos lugares nos quais iniciativas de aproximação como a *Semana de Visitas* podem ter um papel especialmente relevante na construção de “pontes” e na superação dos estereótipos que alimentam o estranhamento de parte a parte.

## A pesquisa de 2013

Realizada entre 3 e 9 de novembro, a VII Semana de Visitas a Delegacias de Polícia abrangeu ao todo no Brasil cem unidades, 50 na Região Metropolitana do Rio de Janeiro e 50 na de São Paulo. Dessas cem, 42 já vinham sendo monitoradas pelo projeto desde 2009 e 58 foram visitadas pela primeira vez em 2013. Não só por restrições orçamentárias, mas também pela intenção de analisar os efeitos da *Semana* em áreas já contempladas com prêmios de qualidade da Altus, a pesquisa de 2013 limitou-se a essas duas regiões metropolitanas. Em compensação, ampliou-se consideravelmente o número de delegacias e diversificaram-se os tipos de serviços observados, com a inclusão de mais unidades especializadas no atendimento à mulher, a idosos, a turistas e a crianças e adolescentes (a relação nominal completa das delegacias abrangidas em ambas as RMs encontra-se no Anexo I).

Tal como nos anos anteriores, a *Semana* brasileira foi precedida da autorização formal das chefias da Polícia Civil, que divulgaram a atividade em boletins internos, para que todos os policiais ficassem cientes da realização e dos objetivos do projeto. Esse processo de autorização ocorreu sem problemas, favorecido pelo conhecimento que os chefes de polícia já tinham da pesquisa, realizada anualmente nas duas regiões metropolitanas desde 2006.

O passo seguinte consistiu nos contatos dos coordenadores regionais com os delegados responsáveis pelas unidades sorteadas, para agendamento das visitas. Em São Paulo, não houve dificuldades nessa etapa, mas no Rio surgiram alguns percalços, devidos especialmente à desatualização dos endereços e números de telefone informados no site da Polícia Civil.

De modo geral, durante as visitas, os delegados titulares (ou, na ausência destes, outros delegados de plantão) e as equipes policiais receberam bem os visitantes. Em São Paulo, muitos delegados quiseram conversar com o grupo antes da visita propriamente dita e fizeram uma espécie de palestra sobre o papel da polícia e as dificuldades do trabalho cotidiano, ou sobre os projetos que estavam desenvolvendo na circunscrição. Poucos foram os casos de má receptividade ao projeto, destacando-se o de uma delegada que, em tom bastante hostil, reclamou de ter de receber novamente a Semana de Visitas, que já havia ciceroneado no ano anterior, e expressou sua irritação interrogando os visitantes: quem eram,



se sabiam para que serve uma delegacia, se trabalhavam na área etc. Apesar do constrangimento, as perguntas foram respondidas e a função de guiar a visita foi repassada a um delegado de plantão, que manteve o mesmo tom arrogante e irônico em relação à pesquisa.

Recepções pouco amistosas ocorreram também em outros distritos policiais paulistas, mas a hostilidade nesses casos relacionava-se explicitamente aos resultados das *Semanas* anteriores. Numa unidade, por exemplo, o delegado era o mesmo que recebera muito bem o grupo no ano precedente, mas desta vez mostrou-se desinteressado e apresentou a Altus aos policiais como “aquela empresa que escolhe a melhor delegacia do país, tipo o 12ª”, referindo-se à unidade premiada em 2011. Na mesma linha, outros titulares justificaram seu desinteresse pela pesquisa por não terem nenhuma chance de vencer o prêmio. Outros ainda reclamaram das críticas recebidas no ano precedente, que consideravam absurdas, como a falta de rampa para cadeirantes na delegacia. Nesses casos, as queixas e ironias em relação à *Semana* expressavam a repulsa por um tipo de avaliação que privilegia itens considerados “cosméticos” e de pouca relevância para o trabalho policial.

No Rio de Janeiro, três unidades se destacaram pela péssima acolhida à equipe de visitantes. Em uma delas, o delegado passou pelo grupo, mas não se dispôs a conversar nem esclarecer dúvidas, e não acompanhou a visita. Noutra, onde a equipe fora bem recebida em 2012, os policiais mostraram-se muito refratários à realização da pesquisa. Na terceira, que conquistara o prêmio Altus de melhor delegacia da região no ano anterior, o prédio estava em obras e o delegado não demonstrou nenhum interesse pela visita.

Tanto no Rio como em São Paulo o interior das delegacias pôde ser fotografado sem restrições, salvo a área de carceragem, quando havia detentos.

## Perfil dos visitantes

O método que cada coordenação regional utilizou para arregimentar voluntários variou de um local para o outro, mas a maioria dos visitantes foi escolhida a partir de redes de contato dos coordenadores e das instituições responsáveis pela pesquisa. Cada voluntário recebeu uma ajuda de custo de R\$ 50,00 para cobrir despesas de deslocamento e alimentação. O projeto não prevê nenhuma retribuição pecuniária, justamente para evitar o engajamento com fins puramente econômicos, mas os visitantes recebem um certificado da Altus, que pode ser importante, sobretudo no caso dos universitários, para comprovar participação em atividade social.

No Rio de Janeiro, onde as visitas foram coordenadas pelo CEsEC, tentou-se recrutar preferencialmente pessoas de baixa renda, baixa escolaridade, minorias e/ou moradores de favelas – segmentos cujas relações com a polícia costumam ser tensas ou distantes – visando, justamente, a maximizar o potencial de aproximação polícia/sociedade que a Semana de

Visitas pode promover. Com esse intuito, fez-se a divulgação e a chamada de voluntários por intermédio de organizações não-governamentais atuantes em favelas, como o projeto Justiça Comunitária e Pré-Vestibulares Comunitários. Houve bastante criatividade e ousadia na montagem dos grupos: um deles foi formado com prostitutas da Vila Mimosa, para a visita à Deam-Centro; outro, com alunos de um curso de Educação de Jovens e Adultos (EJA), para a visita à Delegacia Legal recém-inaugurada na comunidade; outro ainda, com homossexuais, para visita a uma delegacia tradicional. Ao todo, foram recrutados 200 voluntários para avaliar as 50 delegacias sorteadas na Região Metropolitana.

Em São Paulo, a equipe do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), órgão responsável pela coordenação regional das visitas, procurou mobilizar redes de parentes, amigos e conhecidos por intermédio da página institucional do Fórum no Facebook. Além disso, o Instituto Sou da Paz procurou reconvocar voluntários das pesquisas precedentes e a coordenação da Semana de 2012 solicitou à Rede Cultural Beija Flor, que trabalha com jovens da periferia e participa de redes do movimento hip-hop, que disseminasse a informação entre seus integrantes. Ao final, foram recrutados 189 voluntários para visitar 50 delegacias da Região Metropolitana de São Paulo.

O perfil dos 389 visitantes está resumido na Tabela 1, abaixo. Como se pode observar, trata-se principalmente de mulheres (66%) e de jovens com idades entre 18 e 35 anos (80%). O fato de as visitas às delegacias serem realizadas sempre no horário comercial parece ter bastante peso na determinação desse perfil, desencorajando a participação de homens e de pessoas mais velhas. Cerca de 3/4 dos visitantes de 2013 estavam cursando universidade ou haviam concluído o curso superior. Vale notar que essa faixa de escolaridade tem participação bem mais alta em São Paulo (90%) do que no Rio (60%), indicando que as estratégias de recrutamento lograram produzir maior diversidade na última região.

Em ambas as RMs, a grande maioria dos voluntários tivera algum tipo de contato prévio com a Polícia Civil (81%) e a maior parte (cerca de 57%) já participara do projeto da Altus em anos precedentes; vários deles, inclusive, haviam procurado espontaneamente as coordenações do projeto nos dois estados, pedindo para participar da *Semana* de 2013. Como um dos objetivos do monitoramento anual é acompanhar melhoras ou redução na qualidade dos serviços prestados pelas delegacias, há vantagens em dispor de pessoas já familiarizadas com a metodologia da pesquisa e com as próprias unidades visitadas, até para evitar oscilações muito fortes nos resultados da avaliação. Por outro lado, como também faz parte dos objetivos do projeto da Altus disseminar essa metodologia e aumentar as interações entre a polícia e a comunidade, a forte presença de visitantes novatos (43%) é igualmente bem-vinda.

Em resumo, a maioria dos visitantes da rodada de 2013 era jovem, do sexo feminino, com alta escolaridade; tivera pelo menos uma experiência anterior de contato com a polícia e participara previamente do projeto. Neste último aspecto, vale ressaltar, a composição dos grupos em 2013, com mais da metade de veteranos, diferiu bastante da registrada no ano anterior, quando só 9% do total de voluntários já haviam participado alguma vez da *Semana*.

**Tabela 1**  
 Perfil dos visitantes nas duas regiões metropolitanas pesquisadas  
 VII Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2013

	Rio de Janeiro		São Paulo		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Sexo</b>						
Masculino	124	62,0	133	70,4	257	66,1
Feminino	76	38,0	56	29,6	132	33,9
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>189</b>	<b>100,0</b>	<b>389</b>	<b>100,0</b>

**Faixa etária**

18-25	78	39,0	73	38,6	151	38,8
26-35	72	36,0	88	46,6	160	41,1
36-45	32	16,0	6	3,2	38	9,8
46-55	14	7,0	17	9,0	31	8,0
55 e mais	4	2,0	5	2,6	9	2,3
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>189</b>	<b>100,0</b>	<b>389</b>	<b>100,0</b>

**Escolaridade**

Fundamental incompleto	18	9,0	4	2,1	22	5,7
Fundamental completo	4	2,0	4	2,1	8	2,1
Médio incompleto	16	8,0	0	0,0	16	4,1
Médio completo	32	16,0	10	5,3	42	10,8
Técnico	10	5,0	1	0,5	11	2,8
Superior incompleto	28	14,0	56	29,6	84	21,6
Superior completo	92	46,0	114	60,3	206	53,0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>189</b>	<b>100,0</b>	<b>389</b>	<b>100,0</b>

**Contato anterior com a polícia**

Nenhuma vez	34	17,0	40	21,2	74	19,0
Uma vez	42	21,0	15	7,9	57	14,7
Duas vezes	21	10,5	34	18,0	55	14,1
Três vezes	18	9,0	25	13,2	43	11,1
Quatro vezes	12	6,0	15	7,9	27	6,9
Cinco vezes ou mais	73	36,5	60	31,7	133	34,2
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>189</b>	<b>100,0</b>	<b>389</b>	<b>100,0</b>

**Participação anterior na *Semana de Visitas***

Sim	116	58,0	105	55,6	221	56,8
Não	84	42,0	84	44,4	168	43,2
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>189</b>	<b>100,0</b>	<b>389</b>	<b>100,0</b>



## NO MUNDO

Em 2013, 12.157 cidadãos visitaram 1.013 delegacias em 22 países (Tabela 2). Índia e Nigéria foram as campeãs tanto em número de distritos policiais quanto de voluntários envolvidos. Na outra ponta, o Canadá teve apenas uma delegacia visitada, mas 24 pessoas participaram da avaliação. O Brasil ficou em terceiro lugar quanto ao número de unidades e entre os cinco primeiros em quantidade de participantes.

Pelas pontuações médias, nenhum dos 22 países incluídos em 2013 recebeu as classificações extremas de “excelente” ou “totalmente inadequado” para o conjunto das suas delegacias. Em 16 deles, avaliou-se a média desse conjunto como no mínimo “adequada” aos padrões internacionais (ver Tabela 2) e só nos seis restantes a classificação global foi de “inadequada”. O Brasil, em 10º lugar no *ranking* das médias, recebeu a avaliação de “adequada”.

**Tabela 2**

Número de unidades e de visitantes, e avaliação por países onde foi realizada a Semana de Visitas em 2013

País	Nº de delegacias	Nº de visitantes	Média final	Avaliação
EUA	62	860	81,68	Mais do que adequada
Canadá	1	24	80,57	Mais do que adequada
Índia	431	8.354	79,38	Mais do que adequada
Nicarágua	15	60	73,57	Mais do que adequada
Paquistão	6	43	72,98	Mais do que adequada
Chile	97	409	70,10	Mais do que adequada
El Salvador	10	40	67,85	Adequada
Quênia	20	77	62,61	Adequada
Nepal	10	30	62,33	Adequada
<b>Brasil</b>	<b>100</b>	<b>389</b>	<b>60,76</b>	<b>Adequada</b>
México	42	145	59,95	Adequada
Honduras	10	33	57,07	Adequada
Camarões	20	61	55,67	Adequada
Nigéria	369	1.115	54,30	Adequada
Bangladesh	10	50	54,26	Adequada

(continua)

(continuação)

País	Nº de delegacias	Nº de visitantes	Média final	Avaliação
Guatemala	15	59	52,54	Adequada
Peru	12	38	49,21	Inadequada
Benin	20	66	48,91	Inadequada
Bolívia	33	99	46,07	Inadequada
Serra Leoa	21	83	44,24	Inadequada
Libéria	20	76	44,20	Inadequada
Gana	16	46	41,72	Inadequada
Total ou média final	1340	12.157	77,18	Mais do que adequada

A Tabela 3, abaixo, mostra o mesmo *ranking*, porém desagregando as notas pelos cinco aspectos avaliados. Pode-se observar que os quesitos nos quais os países receberam as piores avaliações foram *tratamento igualitário da população* e *condições de detenção*, sendo que o último alcançou uma pontuação bem próxima a “inadequada”. Embora tenha obtido a classificação geral de “adequada”, o Brasil apresentou a sexta pior média no item *transparência/prestação de contas*, que abrange basicamente a área de informações (dados disponíveis ao público sobre criminalidade na região e sobre desempenho da delegacia; orientações sobre os serviços prestados e divulgação de serviços correlatos, como ouvidoria, corregedoria etc.; identificação dos funcionários da unidade, e assim por diante). Conforme se verá mais à frente, essa é a dimensão cujas notas têm-se mantido baixas ao longo dos anos em ambas as regiões metropolitanas visitadas, contrastando com o desempenho no quesito *condições de detenção*, que tem apresentado considerável melhora desde 2009 no Rio de Janeiro e em São Paulo, graças a políticas públicas especificamente voltadas para esse fim. O resultado indica que, por padrões internacionais, as polícias civis brasileiras têm ainda muito caminho a percorrer no terreno da *accountability*.

**Tabela 3**

Pontuação dos cinco critérios de avaliação nos países onde foi realizada a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia em 2013

País	Orientação para a comunidade	Condições físicas	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção	Média geral
EUA	84,80	81,72	82,29	80,72	78,07	81,68
Canadá	81,46	78,96	78,96	82,92	0,00	80,57
Índia	81,93	78,77	76,69	81,02	78,49	79,38
Nicarágua	78,58	75,83	69,50	72,58	71,33	73,57

(continua)

(continuação)

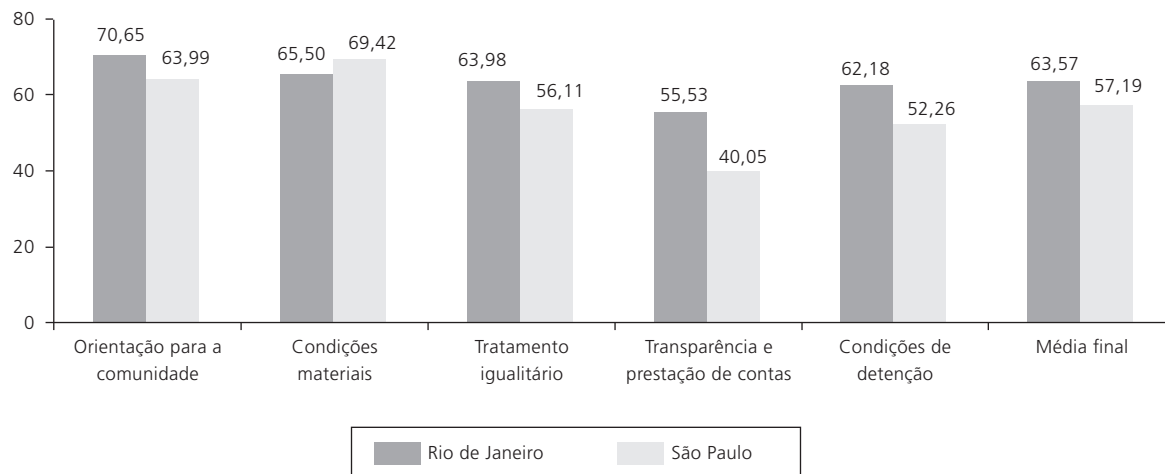
País	Orientação para a comunidade	Condições físicas	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção	Média geral
Paquistão	78,37	73,72	68,02	72,33	72,44	72,98
Chile	76,54	74,36	65,09	67,36	67,16	70,10
El Salvador	72,38	70,63	66,38	69,13	57,68	67,85
Quênia	64,29	63,18	60,45	66,04	59,09	62,61
Nepal	69,17	66,50	51,67	72,50	51,83	62,33
<b>Brasil</b>	<b>67,42</b>	<b>67,40</b>	<b>60,15</b>	<b>48,01</b>	<b>60,84</b>	<b>60,76</b>
México	62,86	63,48	57,69	55,83	59,88	59,95
Honduras	70,00	53,33	43,79	64,70	49,33	57,07
Camarões	65,16	55,66	50,08	56,31	51,15	55,67
Nigéria	60,48	53,64	49,22	56,99	51,19	54,30
Bangladesh	61,80	54,60	50,80	54,00	50,10	54,26
Guatemala	58,98	53,90	44,66	54,07	41,88	52,54
Peru	55,26	49,34	42,76	53,82	44,87	49,21
Benin	56,52	47,20	46,59	46,14	48,11	48,91
Bolívia	53,64	48,54	39,44	45,30	41,75	46,07
Serra Leoa	54,40	40,60	39,10	46,93	40,18	44,24
Libéria	54,74	45,66	41,51	42,24	36,84	44,20
Gana	51,96	46,74	34,02	40,33	35,54	41,72
<b>Média final</b>	<b>77,85</b>	<b>74,29</b>	<b>71,46</b>	<b>75,15</b>	<b>73,08</b>	<b>77,18</b>

## NO BRASIL

O Gráfico 3, abaixo, compara as duas regiões metropolitanas pesquisadas em 2013 e permite visualizar algumas diferenças entre elas. Nota-se, inicialmente, que o Rio de Janeiro recebeu melhores médias em quatro dos cinco itens sob avaliação, perdendo para São Paulo apenas em *condições materiais*. Por outro lado, o quesito *transparência/prestação de contas*, embora tenha obtido as piores notas em ambas as regiões, foi mais bem pontuado no Rio do que em São Paulo; nesta última RM, a média de 40,05 classificou o conjunto das delegacias como “inadequado” em termos de *accountability*.

Segundo as avaliações feitas em 2013, o Rio de Janeiro destacou-se particularmente no item *orientação para a comunidade*, com nota acima de 70 e classificação de “mais que adequada”, ao passo que São Paulo teve sua melhor avaliação no item *condições físicas*, com média pouco inferior a 70 e classificação, também, de “mais que adequada”.

**Gráfico 3**  
Pontuação dos cinco critérios de avaliação nas duas regiões metropolitanas onde foi realizada a *Semana de Visitas a Delegacias de Polícia* em 2013



Desagregando esses quesitos, de modo a poder-se visualizar os subitens que os compõem, observa-se na Tabela 4 que nenhum dos aspectos avaliados recebeu classificação “excelente”, mas na região de São Paulo houve duas médias na faixa “totalmente inadequada”, atribuída aos subitens *informações disponíveis ao público sobre tendências criminais na área atendida pela delegacia* e *informações disponíveis ao público sobre a performance da delegacia*, ambos da área de transparência/prestação de contas, e ambos com pontuação média abaixo de 35. No outro extremo, as melhores notas foram para o subitem *grau de organização e limpeza da delegacia* em São Paulo, com 76 pontos, e *localização da delegacia* no Rio de Janeiro, com 73. O que, de modo geral, mais distanciou as avaliações nas duas RMs em 2013 foram a *disponibilidade de informações sobre crimes e atuação da polícia*, a *identificação dos policiais lotados na delegacia*, a *orientação para registro de delitos e obtenção de outros serviços*, o *atendimento a minorias* e as *condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais* – aspectos em que o conjunto de delegacias do Rio de Janeiro ficou 12 a 19 pontos acima do de São Paulo. Este, por sua vez, registrou as maiores distâncias positivas nos subitens *limpeza da delegacia* e *condições físicas do prédio e do mobiliário*, ambos com 7 pontos a mais que a média das unidades do Rio.

A seguir, focaliza-se mais detalhadamente cada uma das regiões estudadas, destacando aspectos das políticas de segurança estaduais relevantes para a contextualização dos resultados da pesquisa, apresentando esses resultados em perspectiva temporal e agregando avaliações qualitativas feitas pelos visitantes, bem como uma descrição das delegacias mais bem pontuadas. Destacam-se ainda as boas práticas identificadas pela *VII Semana de Visitas* em cada região metropolitana.

**Tabela 4**  
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia das duas regiões metropolitanas, por subitem avaliado –  
*VII Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2013*

Subitens avaliados	Rio de Janeiro	São Paulo	Média nacional
<b>Orientação para a comunidade</b>			
Localização da delegacia	73	70	71
Espaço e instalações destinadas a servir ao público que se dirige à delegacia para registrar crime ou solicitar informações	70	67	68
Disponibilidade de informações sobre como reportar um crime ou obter serviços públicos	67	54	61
Staff alocado para servir ao público ou registrar crimes	72	64	68
<b>Condições materiais</b>			
Grau de organização e limpeza da delegacia	69	76	72
Condições físicas do prédio e da mobília	62	69	65
Condições de trabalho para os próprios policiais	68	70	69
Condições para vítimas e testemunhas identificarem suspeitos sem ser vistas	63	63	63
<b>Tratamento igualitário</b>			
Condições para vítimas ou testemunhas de crime registrarem depoimentos nos casos em que a privacidade é importante	62	61	61
Instalações e condições dos equipamentos disponíveis para servir às mulheres	66	61	64
Condições de acesso à delegacia de polícia para pessoas com dificuldade de locomoção (idosos, pessoas com lesões temporárias ou permanentes)	61	49	55
Serviços disponíveis especificamente para grupos minoritários	66	53	60

*(continua)*



(continuação)

Subitens avaliados	Rio de Janeiro	São Paulo	Média nacional
--------------------	----------------	-----------	----------------

### Transparência e prestação de contas

Informações disponíveis ao público sobre tendências criminais na área atendida pela delegacia	53	34	43
Informações disponíveis ao público sobre a performance da delegacia	52	34	43
Informações disponíveis sobre como registrar uma queixa em relação ao serviço prestado ou registrar uma reclamação por desvio de conduta de policial	57	48	53
Formas de identificação do staff da delegacia	60	44	52

### Condições de detenção

Condições de segurança da área de detenção	72	69	70
Identificação dos detentos	56	54	55
Condições das instalações destinadas aos presos para recebimento de advogados e familiares	60	55	58
Condições sanitárias da área de detenção	61	59	60

## Rio de Janeiro

De 2012 para 2013 não se constataram mudanças significativas na política de segurança pública adotada no estado do Rio e descrita no relatório anterior.<sup>11</sup> Teve continuidade o Programa Delegacia Legal, iniciado em 1999, com o intuito de modernizar a infraestrutura e as rotinas das delegacias, melhorar o atendimento à população e extinguir asarceragens policiais. Segundo informações do governo do estado, restavam, em dezembro de 2013, apenas 17 delegacias ainda não reformadas – 11 distritais e seis especiais –, dez delas com obras em andamento e o restante em processo de licitação,<sup>12</sup> prevendo-se para o final de 2014 a conclusão integral do Programa.<sup>13</sup> Vale notar, porém, que 13 dessas 17 unidades ainda inconclusas ficavam na capital ou em outros municípios da Região Metropolitana do Rio, sendo que 8 delas entraram na

11. *VI Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Brasil: Percepção dos cidadãos sobre os serviços policiais*. Rio de Janeiro, Altus/CESeC, abril de 2013, pp. 20-21. Disponível em <<http://www.ucamcesec.com.br/projeto/vi-semana-de-visitas-a-delegacias-de-policia-2012>>.

12. “Programa Delegacia Legal entra na reta final”, 31/12/2013. Site do Programa Delegacia Legal: <[http://www.delegacialegal.rj.gov.br/detalhe\\_noticia.asp?ident=173](http://www.delegacialegal.rj.gov.br/detalhe_noticia.asp?ident=173)>.

13. Site do Programa Delegacia Legal: <[http://www.delegacialegal.rj.gov.br/detalhe\\_noticia.asp?ident=180](http://www.delegacialegal.rj.gov.br/detalhe_noticia.asp?ident=180)>.

amostra da *VII Semana de Visitas* em novembro desse ano.<sup>14</sup> Ou seja, o fato de a pesquisa da Altus restringir-se à Região Metropolitana determinou uma sobre-representação das unidades ainda não completamente integradas ao Programa Delegacia Legal, o que em alguma medida pode ter influenciado nos resultados da avaliação feita no Rio de Janeiro, especialmente no que se refere ao quesito *condições materiais*. Entretanto, como essas unidades representam apenas 16% do total de 50 delegacias visitadas em 2013, não devem ter pesado excessivamente nas médias globais da região, que, como se viu, superaram as de São Paulo em todos os demais itens avaliados.

Também continuou em curso o *Sistema de Metas para os Indicadores de Criminalidade do Estado*, implantado em 2009 com o objetivo de acompanhar a evolução dos principais indicadores criminais, de orientar ações para a redução da violência, de avaliar o desempenho das unidades policiais e premiar as que apresentam os resultados melhores.<sup>15</sup> Visto que esse sistema possibilita aos gestores e cidadãos conhecer o desempenho dos índices criminais em diferentes áreas e localidades do estado, talvez esteja entre os fatores da melhor avaliação das delegacias cariocas (em comparação com as paulistas) no quesito *transparência e prestação de contas aos cidadãos*.

Das 50 delegacias avaliadas na RMRJ em 2013, 21 vinham sendo monitoradas desde 2009 (ver lista no Anexo II), 21 foram incluídas pela primeira vez em 2012 e as outras 8 entraram na amostra somente em 2013. Examinando inicialmente as 21 unidades com cinco anos de avaliação anual, o Gráfico 2 revela uma tendência à progressiva melhora das notas, ainda que com quedas em quase todos os quesitos nos anos de 2010 e 2013. Neste último, é provável que tenha contribuído para a queda das notas a alta proporção de pesquisadores veteranos, pois, como se verá mais adiante (Tabela 5), as médias dadas pelos voluntários que já haviam participado antes da *Semana* são inferiores, em todos os quesitos, às dos que participavam pela primeira vez. Pode-se especular, a esse respeito, que a repetição da experiência, reduzindo o impacto da novidade, torne os visitantes mais críticos, mais atentos a detalhes e, portanto, mais rigorosos na pontuação dos itens avaliados.

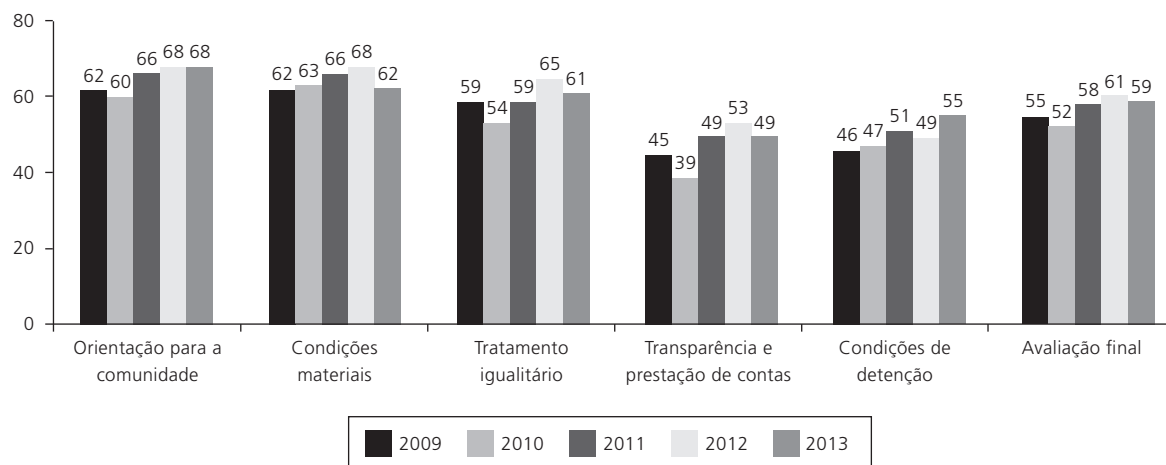
O quesito *condições materiais* foi o que apresentou maior queda na pontuação média de 2013, em comparação com a do ano anterior. Os comentários giravam em torno da má conservação das unidades, inclusive de algumas Delegacias Legais cujas instalações vêm-se deteriorando, assim como da ausência de rampas e/ou de elevadores. Mas a pior avaliação de condições materiais foi dada à 75ª DP (Rio do Ouro), uma das unidades que ainda não estavam integradas ao Programa Delegacia Legal quando da realização da pesquisa. Nas palavras de um indignado visitante: “Eu nunca imaginei que uma delegacia fosse assim tão ruim! Eu trabalho num hospital público que é horrível, mas essa delegacia é muito pior! Ser precário a gente entende, mas sujo é demais, né?”.

---

14. 48ª DP (Seropédica), 59ª DP (Duque de Caxias), 51ª DP (Paracambi); 72ª DP (São Gonçalo), 75ª DP (Rio do Ouro), Deam São Gonçalo, Deam Duque de Caxias e DCAV Centro (ver a lista completa de unidades visitadas no Anexo I).

15. Cf. *Manual de procedimentos para o sistema de metas e acompanhamento de resultados*. Edição revisada em janeiro de 2011. Disponível em: <[http://download.rj.gov.br/documentos/10112/157744/DLFE-53622.pdf/Manual\\_Versao\\_Vigente.pdf](http://download.rj.gov.br/documentos/10112/157744/DLFE-53622.pdf/Manual_Versao_Vigente.pdf)>.

**Gráfico 4**  
Pontuação média de 21 delegacias da Região Metropolitana do Rio de Janeiro avaliadas anualmente pela *Semana de Visitas* (2009/2013)



Onde as condições são precárias, o atendimento é feito de forma improvisada e as carências se resolvem por vias informais: na 58ª DP (Posse), mesmo tratando-se de uma Delegacia Legal, são os próprios policiais que consertam móveis, retirando partes de um para colocá-las em outros, ou transformando cadeiras quebradas em bancos; na já mencionada 75ª DP (Rio do Ouro), o conserto do ar-condicionado fora feito mediante rateio entre os funcionários, cansados de aguardar providências do poder público.

*Tratamento igualitário à população* foi outro quesito que sofreu críticas dos visitantes em 2013, sobretudo no tocante ao atendimento a mulheres vítimas de violência. Segundo os relatórios dos coordenadores das visitas, muitas unidades distritais têm agentes do sexo feminino para realizar esse atendimento, mas não têm espaços adequados capazes de garantir tranquilidade e privacidade às mulheres que reportam ter sofrido violência.

O mesmo ocorreu com o item *transparência e prestação de contas*, bastante questionado pelos grupos de avaliação: para surpresa dos visitantes, alguns delegados disseram não poder divulgar certas informações sobre a atividade policial sem autorização da Secretaria de Segurança e prometeram tentar disponibilizá-los para a próxima *Semana de Visitas*. Em outras unidades, foi dito que não cabe às delegacias e sim ao Instituto de Segurança Pública a responsabilidade de disseminar dados sobre criminalidade e violência. Isso não impede, porém, como já ocorre em algumas das unidades visitadas, que cada delegado divulgue as principais estatísticas do ISP relativas àquela circunscrição, para manter a população informada sobre as condições de segurança na área atendida pela delegacia.

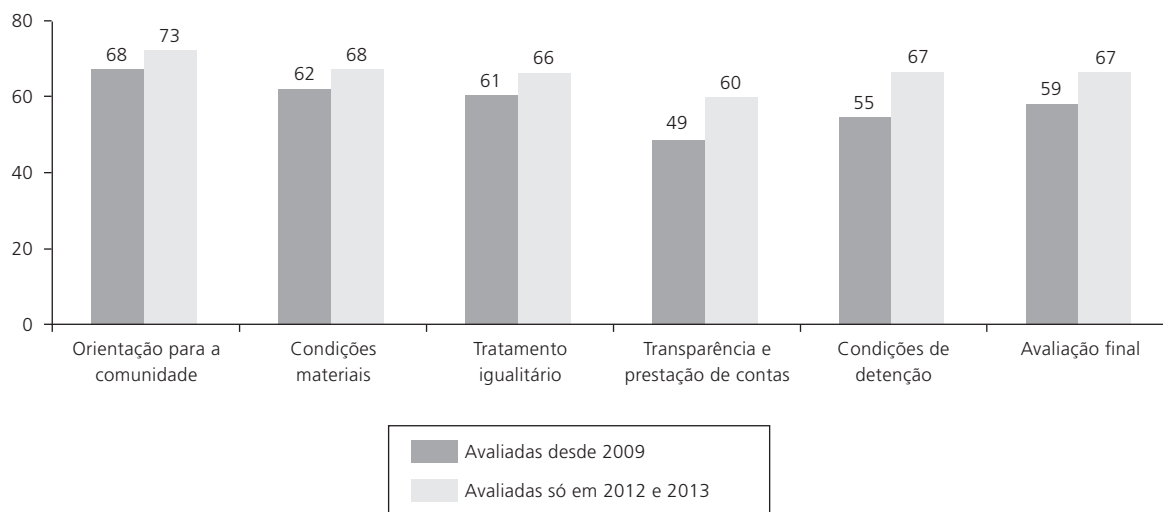
*Orientação para a comunidade* foi o único item que em 2013 recebeu exatamente a mesma nota do ano anterior e, como se vê no Gráfico 4, é o que via de regra apresenta as médias mais altas em todos os anos da série. Por sua vez, *condições de detenção* foi o item com desempenho ascendente mais significativo nesse conjunto de delegacias, atingindo em 2013 a melhor média da série, reflexo muito provável da definitiva extinção das carceragens de presos provisórios nas delegacias de polícia do Rio de Janeiro, mesmo nas poucas ainda não incorporadas ao Programa Delegacia Legal. Atualmente, as áreas de detenção existentes nessas unidades funcionam apenas como locais de transferência para pessoas presas em flagrante, as quais devem ser encaminhadas em 24 horas às casas de custódia do sistema penitenciário do estado.

\*

Quando se comparam as 21 delegacias monitoradas nos últimos cinco anos àquelas inseridas na amostra só em 2012 ou 2013, nota-se que em todos os quesitos as “novatas” apresentam melhor avaliação que as “antigas” (Gráfico 5, abaixo), o que parece dever-se, em parte, à grande quantidade de delegacias legais inauguradas nos últimos dois anos, mas também da maior presença de unidades especializadas no grupo das sorteadas mais recentemente.

**Gráfico 5**

Pontuação média das delegacias da Região Metropolitana do Rio de Janeiro monitoradas pela *Semana de Visitas* desde 2009 e das avaliadas somente em 2012 e 2013



A maior diferença entre os dois grupos verificou-se no item *condições de detenção*. Em diversas unidades, visitantes de 2013 destacaram a existência de salas de detenção separadas por gênero e numa delas (73ª DP – Neves), a preocupação, também, em garantir segurança aos homossexuais detidos, alvo geralmente de violência por parte de outros presos. Disse o delegado da unidade: “Eu dou para os homossexuais o mesmo tratamento que dou aos estupradores, para proteger a vida deles. Você sabe que podem matar eles quando estão presos. Então eu tento isolá-los... Se acontecer da cela estar cheia, eu mando pra outra DP”.

No item *transparência e prestação de contas*, chamaram a atenção dos pesquisadores iniciativas no sentido de fornecer informações sobre criminalidade e violência à população residente na área, bem como a outros órgãos de segurança pública. Na 81ª DP (Itaipu), por exemplo, criou-se um mapa de acesso com locais e dados sobre os crimes registrados, onde se pode ver dia, hora, delito e meio de transporte utilizado em cada caso. Esse material é divulgado tanto para os cidadãos, no quadro de avisos da delegacia, quanto, internamente e com informações mais detalhadas, para a Polícia Militar, que o consulta regularmente e utiliza-o para desenvolver estratégias de prevenção da criminalidade na área.

Uma boa prática identificada na 53ª DP (Mesquita) foi a especialização dos investigadores por tipo de crime, como forma de melhorar a qualidade dos inquéritos e a eficácia das investigações. Avaliou-se positivamente, ademais, o fato de o número do celular do delegado titular ser divulgado na recepção da unidade, facilitando à população o encaminhamento de queixas, críticas e denúncias. Iniciativa semelhante foi sublinhada pelos visitantes da 14ª DP (Leblon), onde o mural da recepção traz afixados, entre outras coisas, os telefones da ouvidoria, do delegado titular, do delegado adjunto e da supervisora de dia.

Se causaram impacto muito negativo as *condições materiais* de algumas unidades, especialmente das ainda não integradas ao Programa Delegacia Legal, o mesmo item foi ressaltado positivamente em visitas às mais novas e/ou mais bem conservadas. Alguns comentários nesse sentido feitos por visitantes revelam a contribuição da qualidade do ambiente físico na reversão de expectativas e estereótipos. Por exemplo:

- Eu até esqueci que estava numa delegacia. O ambiente era bom, tudo novinho, limpinho... eu mudei minha visão sobre a polícia agora (81ª DP – Itaipu).
- Nossa! É outra realidade [diferente] da que eu imaginava (Deam Jacarepaguá)
- Olha que lugar lindo, nem parece uma Delegacia! (56ª DP – Comendador Soares)

Mas, como já dito, a deterioração e/ou o desvirtuamento do espaço das delegacias legais foram problemas percebidos em algumas unidades, não só na visita de 2013 como nas anteriores, sendo comum os policiais queixarem-se do descaso e

da lentidão com que são tratados os pedidos de recursos para consertos, reposição de materiais e manutenção geral das delegacias. Nesse sentido, visitantes da 79ª DP (Jurujuba), tomaram conhecimento de uma estratégia interessante: em vez de continuar encaminhando individualmente as solicitações, síndicos de quatro delegacias legais decidiram reunir-se, integrar os pedidos e encaminhá-los em conjunto, conseguindo com isso ver suas necessidades atendidas mais rapidamente.<sup>16</sup> Outra iniciativa que chamou atenção foi a do delegado da 65ª DP (Magé), que resolveu doar a uma empresa de reciclagem materiais não utilizados que bloqueavam quatro salas e o pátio da unidade. De depósitos, esses espaços puderam assim se transformar em áreas para circulação e atendimento ao público.

Pela sua própria natureza, é de esperar que as delegacias especializadas se destaquem no quesito *tratamento igualitário*. E, de fato, foi em unidades desse tipo que os voluntários da *Semana* de 2013 mais encontraram boas práticas direcionadas a segmentos específicos da população. Por exemplo, na Delegacia Especial de Atendimento à Pessoa de Terceira Idade (DEAPTI), destacaram a oferta de cursos e palestras sobre diversos temas de interesse dos idosos. Na Delegacia Especializada no Atendimento ao Turista (DEAT), o atendimento poliglota impressionou os visitantes; embora seja um requisito óbvio para serviços dessa natureza, não esperavam encontrar numa delegacia de polícia funcionários tão qualificados e preparados para lidar com turistas de múltiplas procedências. Por sua vez, a Delegacia de Atendimento à Criança e Adolescente Víctima de Violência (DCAV) foi elogiada pela parceria estabelecida com o Hospital Municipal Souza Aguiar para a prestação de atendimento prévio às vítimas no próprio hospital, num trabalho conjunto da equipe da delegacia com pediatras, psicólogos, enfermeiros e assistentes sociais.<sup>17</sup> Ressaltou-se também o fato de a unidade estar funcionando em local provisório, mas mesmo assim dispor de instalações adequadas ao seu público-alvo, contando com espaço lúdico e com áreas reservadas e acolhedoras para o atendimento, além de um quadro especializado de psicólogos. Finalmente, as Delegacias Especiais de Atendimento à Mulher (Deams) também foram positivamente avaliadas pelo seu trabalho específico junto a mulheres em situação de violência doméstica e pela organização das unidades em núcleos, vista como facilitadora da “atuação no combate aos crimes bem como [d]a integração com a comunidade”.

Mesmo em delegacias distritais, ainda que em menor grau, foram identificadas algumas boas práticas de tratamento igualitário: por exemplo, na 57ª DP (Nilópolis), que mantém convênio com institutos para deficientes visuais e auditivos, de modo a obter auxílio de profissionais especializados quando atende a portadores dessas deficiências, e na 14ª DP (Leblon), que conta com atendentes capazes de comunicar-se na linguagem de sinais.

---

16. No Programa Delegacia Legal cada unidade é administrada por um “síndico de delegacia”, que deve ser “um técnico não policial, para cuidar da manutenção predial, do estoque de materiais e de funcionamento de equipamentos” (<http://www.delegacialegal.rj.gov.br/home6.asp>).

17. O delegado da unidade disse aos visitantes que pretendia propor a ampliação dessa parceria a outros serviços especializados da Polícia Civil.

***Melhor delegacia do Rio de Janeiro: 52ª DP – Nova Iguaçu (Centro)***

Em 2013, a pesquisa da Altus apontou como unidade com melhor atendimento na Região Metropolitana do Rio de Janeiro a 52ª DP, cuja circunscrição abrange todo o centro de Nova Iguaçu – município da Baixada Fluminense com cerca de 800 mil habitantes, segundo o Censo Demográfico de 2010. Todos os cinco quesitos avaliados tiveram pontuação igual ou superior a 96 e classificação de “excelentes”, como mostra o Quadro 5, a seguir.

**Quadro 5**  
Avaliação da 52ª DP – Nova Iguaçu (Centro)

Itens avaliados	Pontos
Orientação para a comunidade	99
Condições materiais	100
Tratamento igualitário	98
Transparência e prestação de contas	98
Condições de detenção	96
Avaliação final	98

A *Semana* já visitara essa delegacia em 2012, mas, naquele ano, ela estava sendo transformada em Delegacia Legal e mudando de endereço, ao passo que em 2013 já se encontrava plenamente consolidada. Com todas suas instalações e equipamentos novos, em perfeito estado de conservação, com rampa de acesso e elevador para portadores de necessidades especiais, e com instalações apropriadas para reconhecimento de suspeitos com garantia da privacidade das vítimas, não é de admirar que recebesse nota máxima em *condições materiais*. Mas, além da estrutura física, o que impressionou os visitantes foi a dedicação da equipe no quesito *orientação para a comunidade*: não só a 52ª participa regularmente do Café Comunitário da região como realiza palestras em escolas e associações do bairro sobre tendências locais da criminalidade e mantém parceria com a Deam mais próxima para melhor acolhimento dos casos de violência doméstica, bem como com a Casa do Menor, uma instituição ligada à Igreja Católica que trabalha com crianças e jovens em situação de risco. Nesta última, os policiais oferecem cursos sobre riscos associados ao uso de drogas e problemas de segurança relacionados ao tráfico.

Outro aspecto ressaltado foi a divulgação no mural da delegacia dos números mensais de delitos registrados e solucionados, iniciativa que pesou positivamente tanto na avaliação do quesito *transparência e prestação de contas* quanto no de *orientação para a comunidade*, pois, segundo os policiais ouvidos, a iniciativa se destina a incentivar os moradores a registrar os crimes e a colaborar com informações para a redução dos elevados índices de criminalidade da área. No mesmo sentido,

destacou-se a política de gestão adotada na unidade, com um plano de trabalho que divide equitativamente os casos a investigar e os distribui conforme a especialização dos agentes, o que favorece a identificação dos policiais com as ocorrências investigadas e, de acordo com a delegada, vem contribuindo para aumentar o número de crimes esclarecidos a cada mês.

A área de detenção também impressionou os visitantes pela limpeza e pela boa conservação. Como já dito, tais áreas, nas delegacias legais, não mais funcionam como carceragens para presos provisórios, mas tão somente para curta permanência de pessoas detidas em flagrante, antes de encaminhá-las a casas de custódia do sistema penitenciário estadual.

## São Paulo

A política de gestão das delegacias de Polícia Civil de São Paulo vem passando por uma série de mudanças desde 2011, com a criação, no Departamento de Polícia Judiciária da Capital (Decap), de centrais de flagrantes para diminuir o tempo de registro das ocorrências, modernizar as rotinas, aumentar a taxa de esclarecimento de crimes e melhorar as condições de trabalho dos policiais.<sup>18</sup> Em março de 2013, foi anunciado um novo plano de modernização do Decap em que se previa não só o aumento do número de centrais de 11 para 27 como a ampliação das equipes envolvidas, com a contratação de 40 novos delegados, e algumas transformações na dinâmica de funcionamento das centrais e dos distritos policiais. Todas as delegacias passaram a registrar flagrantes e outros tipos de ocorrências de 8 às 20 horas nos dias úteis, enquanto as centrais passaram a atender somente das 20 às 8 horas nesses dias e ininterruptamente (24 hs) nos fins de semana e feriados, podendo registrar tanto flagrantes quanto boletins de ocorrência, termos circunstanciados, apreensões e capturas de procurados.<sup>19</sup> Tais medidas visaram a liberar mais tempo das equipes para a investigação criminal e também facilitar ao público e à Polícia Militar o registro das ocorrências. Pelo fato de várias centrais funcionarem anexas a delegacias de maior movimento, pretendeu-se também aumentar a integração entre as equipes das duas unidades e a troca de informações com os policiais militares atuantes na área, não mais obrigados a deslocar-se para centrais distantes, como ocorria anteriormente. O plano reduziu ainda o número de carceragens em delegacias, destinadas a trânsito e prisão civil, concentrando-as em unidades com plantão permanente.

Vale destacar que o desenho dessas iniciativas teve a participação de Conselhos Comunitários de Segurança (Consegs) e associações de bairro que compartilharam informações sobre as realidades locais das delegacias e fizeram propostas para melhorá-las – sendo um dos objetivos do plano, justamente, a maior aproximação com a comunidade e a adequação do atendimento às necessidades da população.

---

18. O Decap é responsável pelos 93 distritos policiais da cidade de São Paulo e pelas delegacias especiais de defesa da mulher e das pessoas idosas.

19. Ver site da Polícia Civil do Estado de São Paulo: <<http://www2.policiacivil.sp.gov.br/x2016/modules/news/article.php?storyid=3961>>.

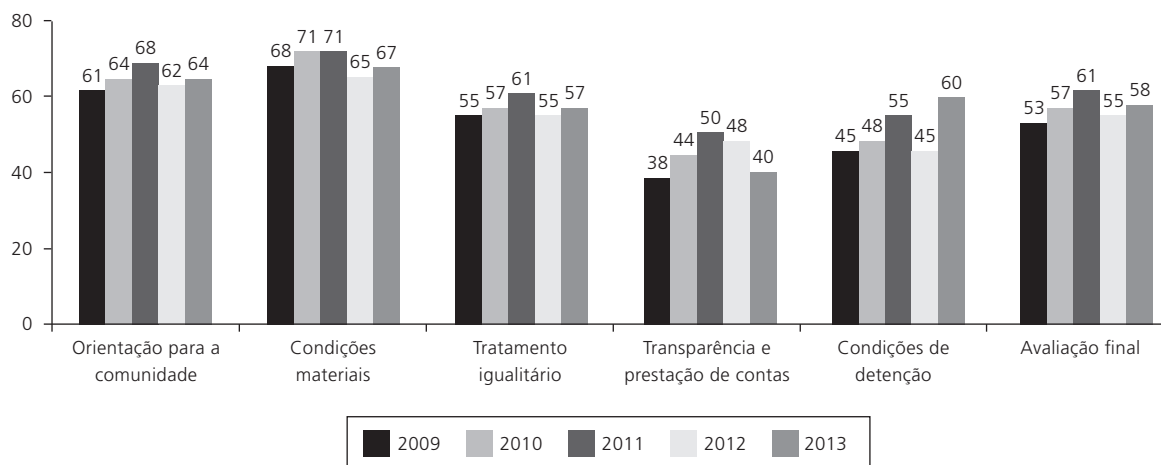


A VII Semana de Visitas avaliou 50 delegacias na Região Metropolitana de São Paulo (ver relação completa no Anexo I). Dessas 50, 22 (listadas no Anexo II) vêm sendo monitoradas desde 2009, 22 foram visitadas pela primeira vez em 2012 e as outras seis, incluídas apenas em 2013.

Examinando inicialmente as 22 unidades com cinco anos de monitoramento, percebe-se um aumento consistente das notas, em todos os quesitos, entre 2009 e 2011, com oscilações nos dois anos seguintes (Gráfico 6). O único item em que a média de 2013 superou a de 2011 foi *condições de detenção*, reflexo, provavelmente, das mudanças acima descritas, que reduziram a permanência dos presos em flagrante nas delegacias policiais da capital paulista. Entretanto, exceto para o item *transparência e prestação de contas*, houve melhora das médias de 2013 em relação às de 2012.

**Gráfico 6**

Pontuação média de 22 delegacias da Região Metropolitana de São Paulo avaliadas pela Semana de Visitas (2009-2013)



No item *condições materiais*, foram observadas reformas e melhorias pontuais em algumas unidades, promovidas por delegados, com apoio do governo estadual. Foi o caso do 25º DP (Parelheiros), cujo titular vinha desde o início do ano consertando portas e substituindo vidros quebrados e equipamentos avariados. Foi o caso, também, do 42º DP (Parque São Lucas), onde a sala de reconhecimento fora reformada, com acréscimo de vidro espelhado para proteger a identidade das vítimas; a sala de contenção fora dividida em três, para separar os detentos homens, mulheres e menores, e a sala de espera ganhara uma televisão. Além disso, diminuiu-se o número de carros apreendidos que se acumulavam no entorno da delegacia, como costuma acontecer nos DPs da capital paulista. Disse o delegado da unidade que, embora leve “fama

de chato” entre os policiais pela insistência em melhorar as condições de trabalho e de atendimento, não abre mão de fazê-lo, por considerar-se um “servidor público, que deve, portanto, servir ao público”.

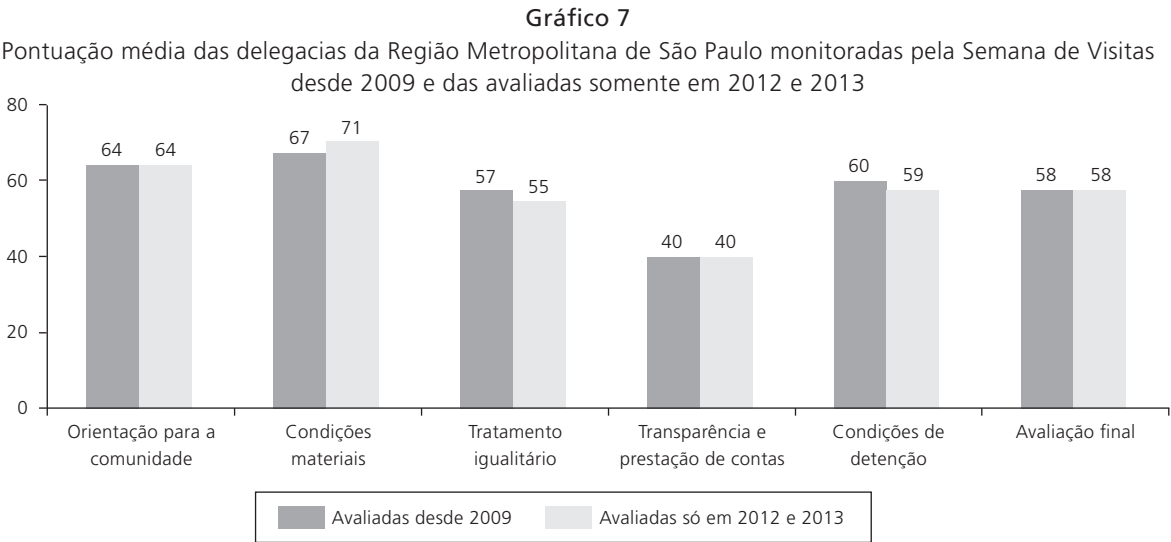
Da mesma forma, nos DPs 83° (Parque Bristol) e 54° (Cidade Tiradentes), os visitantes testemunharam obras de melhoria do espaço físico: no primeiro, reformara-se o pátio para veículos apreendidos e reativara-se o terceiro andar do prédio, até então inutilizado; no segundo distrito, a fachada fora pintada e construíra-se um depósito de alvenaria, com grades nas janelas, para a guarda segura de drogas e armas apreendidas.

Em relação ao quesito *orientação para a comunidade*, os pesquisadores destacaram a importância dada à própria *Semana de Visitas*, como meio de aproximação entre a polícia e a população, pelos delegados do 9° DP (Carandiru) e do 12° DP (Pari), sendo que neste último o titular, que era o mesmo da visita anterior, convidou uma senhora responsável pela vila de idosos do bairro para relatar aos visitantes o trabalho que realizava e as relações que mantinha com a delegacia.

*Transferência e prestação de contas*, entretanto, foi o item com pior avaliação em 2013, o único em que as 22 delegacias monitoradas desde 2009 tiveram uma média equivalente à classificação “inadequada” – como aliás já vinha ocorrendo nos anos anteriores da série (ver Gráfico 6). As observações qualitativas ajudam a entender por quê, a despeito de esse ser um dos objetivos da modernização do Decap, a disponibilidade de informações pareceu tão deficiente aos visitantes de São Paulo. No início de 2013 foi criado um Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e determinou-se que todas as unidades de Polícia Civil da Região Metropolitana deveriam exibir na recepção uma placa com o número de telefone e/ou fax para acesso ao SAC, mas, segundo reportaram diversos grupos de visitas, não só essa placa era o único elemento de *accountability* visível nas delegacias como muitas vezes a própria placa estava encoberta por outros materiais. Na maior parte das unidades avaliadas, os policiais não portavam identificação e não havia nenhum tipo de informação sobre tendências criminais na área e/ou desempenho da unidade no esclarecimento de crimes. Mesmo naquelas poucas com alguma preocupação de transparência e prestação de contas, a iniciativa pareceu mais formal que efetiva: por exemplo, a 62° DP (Ermelino Matarazzo) tinha um cartaz com números de crimes mais frequentes na região, mas afixado num corredor, fora dos espaços de atendimento ao público.

Comparando agora as 22 delegacias monitoradas desde 2009 às inseridas somente em 2012 ou 2013, constata-se que as médias dos dois grupos, em quatro dos cinco quesitos, não variam ou variam muito pouco. A exceção é o item *condições materiais*, único em que as “novas” tiveram avaliação melhor que as “antigas” (Gráfico 7). Isso difere do observado no Rio de Janeiro, onde, como se viu mais acima (Gráfico 5), as “novas” tiveram médias superiores às “antigas” em todos os cinco quesitos, o que pode ser atribuído à aceleração, nos últimos anos, da construção de Delegacias Legais e aos efeitos do programa de metas para indicadores de criminalidade no estado – duas estratégias que impactam diretamente quase todos os itens monitorados pela Altus. Em São Paulo, por sua vez, não obstante os inegáveis esforços de melhoria do

atendimento e do desempenho das unidades de Polícia Civil desde 2011, os resultados não foram captados de modo tão expressivo nas notas atribuídas pelos visitantes das últimas duas rodadas da *Semana*, salvo, como já dito, para o item *condições materiais*.



**Melhor delegacia de São Paulo: 78ª DP – Jardim Paulista**

Tal como no ano anterior, a melhor delegacia da RMSP apontada pela *Semana de Visitas* foi a 78ª DP (Paulista), cuja circunscrição situa-se numa das áreas mais “nobres” da capital. Eis a pontuação obtida pela unidade em 2013:

**Quadro 6**  
Avaliação da 78ª DP – Paulista

Itens avaliados	Pontos
Orientação para a comunidade	94
Condições materiais	100
Tratamento igualitário	100
Transparência e prestação de contas	88
Condições de detenção	95
Avaliação final	95

Todos os quesitos foram classificados na faixa de “excelentes” e as anotações qualitativas dos visitantes atestam ótima impressão sobre infraestrutura, organização e atendimento ao público. É importante sublinhar o papel desempenhado pela localização do 78º DP numa região de alta renda, cujos habitantes contribuem com recursos para a manutenção da infraestrutura física e das iniciativas conduzidas pela unidade. Outro aspecto peculiar dessa delegacia é a grande proporção de mulheres em todas as funções da equipe – o que, de acordo com os visitantes, contribui não só para um melhor tratamento dos casos de violência de gênero como para a construção de relações mais igualitárias entre os policiais e destes com a população atendida.

Além de a equipe parecer muito empenhada em garantir a qualidade do atendimento, podem-se visualizar, na parede da recepção, informações sistematizadas em gráficos sobre índices de criminalidade e atividades da delegacia. Todos os funcionários portam identificação, ao contrário do que se verificou na maior parte das outras unidades paulistas avaliadas em 2013. A área de detenção fora recentemente reformada para acolher melhor os presos em flagrante que permanecem na unidade antes serem transferidos para as centrais de custódia. O único aspecto negativo apontado pelos visitantes foi o pátio para automóveis, considerado muito pequeno, exigindo manobras complexas das viaturas policiais e podendo comprometer a rapidez de resposta às emergências, além de não comportar espaço para o estacionamento de carros dos cidadãos que procuram o 78º DP.

Vale notar, contudo, que mais aspectos negativos haviam sido sublinhados em 2012, como as condições ruins da área de detenção, que apresentava mau cheiro e ventilação deficiente, a falta de informações sobre estatísticas criminais e desempenho da unidade, e a não-distribuição do material informativo disponível (folders, cartilhas), que permanecia amontoado num canto da delegacia.<sup>20</sup> Todos esses problemas foram solucionados entre 2012 e 2013.

---

20. Ver *VI Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Brasil: Percepção dos cidadãos sobre os serviços policiais*. Rio de Janeiro, Altus/CESeC, abril de 2013, p. 27. Disponível em <<http://www.ucamcesec.com.br/projeto/vi-semana-de-visitas-a-delegacias-de-policia-2012>>.



**A**pós sete anos de realização da *Semana de Visitas a Delegacias de Polícia*, seria interessante fazer-se uma pesquisa específica para avaliar os impactos do projeto, quer na indução de mudanças das condições e práticas das delegacias, quer na construção de pontes entre polícia e população, ou ainda na criação de oportunidades para troca de experiências entre policiais de diferentes partes do país e do mundo. Os recursos disponíveis até o momento não permitem, infelizmente, que se conduza uma investigação sistemática a esse respeito, mas algumas indicações preliminares podem ser extraídas dos dados apresentados anteriormente, dos apontamentos dos visitantes e de conversas com policiais das unidades avaliadas em 2013.

Como se viu, diferem bastante entre Rio e São Paulo os resultados da comparação das delegacias visitadas desde 2009 com as incluídas na amostra apenas em 2012 ou 2013. Enquanto na primeira região, em todos os itens avaliados, a pontuação das “novas” é significativamente superior à das “antigas” (ver Gráfico 5), na segunda, a distância entre os dois grupos é nula ou ínfima, exceto para o item “condições materiais” (Gráfico 7). Como também já foi sugerido, isso provavelmente se explica mais pela natureza das políticas adotadas em cada estado do que por eventuais impactos da *Semana de Visitas* na indução de mudanças. No Rio de Janeiro, os dois principais programas voltados para a Polícia Civil – Delegacia Legal e Sistema de Metas – afetam de forma muito direta quase todos os itens e subitens avaliados pela pesquisa e as notas podem ter captado a consolidação de ambos os programas nos últimos anos. Já em São Paulo, as estratégias adotadas – embora também contemplem melhorias de infraestrutura e de atendimento ao público – têm como alvo central a agilidade do registro e a eficiência das investigações, cujos resultados são mais dificilmente captáveis com os instrumentos de pesquisa da Altus.

Assim, pode-se conjecturar que os principais papéis desempenhados pela *Semana*, particularmente no Rio de Janeiro, vêm sendo de: (a) monitorar as melhorias decorrentes da continuidade da aplicação de políticas públicas bem sucedidas, mas apontando também problemas a serem enfrentados, como o da deterioração material ou do desvirtuamento de objetivos nas unidades já incorporadas ao Programa Delegacia Legal; (b) identificar boas práticas específicas que possam ser replicadas e estratégias criativas e proativas para enfrentar os problemas; (c) promover, por meio dos *workshops*, o contato e o diálogo entre policiais de diversas unidades; (d) proporcionar a um considerável número de cidadãos, especialmente de baixa renda e/ou pertencentes a minorias sociais, a oportunidade de aproximação com a polícia em contexto inteiramente distinto daquele que estão acostumados a vivenciar no real ou no imaginário.

O primeiro e o segundo aspectos já foram exemplificados ao longo do texto, tanto com a análise das notas quanto com o relato de pontos positivos e negativos que mais chamaram a atenção dos visitantes em 2013. O terceiro, por sua vez, está indicado em depoimentos de alguns policiais fluminenses, como os delegados das DPs 61ª (Xerém), 65ª (Magé),

73<sup>a</sup> (Neves) e 76<sup>a</sup> (Niterói), que avaliaram positivamente a participação nos *workshops* de devolução dos resultados do ano anterior, louvando a oportunidade de troca de experiências com colegas de outras áreas. Já em São Paulo, poucos foram os delegados que se referiram às rodadas anteriores do projeto e à participação nos *workshops*. Algumas menções foram feitas à premiação mundial, mas sobretudo como oportunidade de ressaltar os problemas estruturais das polícias brasileiras, em comparação com as de outros países, não tanto como meio de difusão de boas práticas replicáveis pelas delegacias paulistas. A única exceção foi a de uma unidade cujo delegado destacou melhorias introduzidas seguindo o modelo da delegacia premiada em 2011.

Ainda em relação às repercussões do projeto junto aos policiais, é possível perceber que a *Semana* promove certa competição entre as unidades, podendo, nesse sentido, estimular mudanças com vista à melhoria no *ranking* da Altus e ao alcance do prêmio de melhor delegacia do estado ou do país. Um dos delegados do Rio disse que costuma consultar os relatórios da *Semana de Visitas* para melhorar os pontos negativos e tentar uma classificação mais alta no ano seguinte. Outro garantiu ter feito um esforço “hercúleo” para adequar sua unidade aos parâmetros da pesquisa e receber bem o grupo da Altus em 2013 (de fato, essa delegacia teve aumento expressivo das notas em relação ao ano anterior). Outro ainda ressaltou mudanças que introduzira – como vagas de automóveis reservadas a portadores de deficiências e um aparelho para medir a satisfação do público com o atendimento – a fim de adequar-se aos critérios difundidos pelo projeto.

Em São Paulo, por sua vez, afora as já reportadas ciúmeiras quanto à premiação do 12º DP em 2011 e as ironias dirigidas aos critérios considerados “cosméticos” de avaliação da Altus, a impressão predominante na rodada de 2013 foi de que os policiais aproveitam o momento da visita, sobretudo para desabafar sua frustração com um trabalho que vários consideram “enxugamento de gelo” (especialmente o enfrentamento dos numerosos casos de violência doméstica), para reclamar dos problemas do dia a dia, da burocracia e da falta de investimentos na Polícia Civil, ou simplesmente para emitir opiniões próprias a respeito da segurança pública. Diversos delegados paulistas, como também foi mencionado, fizeram uma espécie de palestra para os voluntários antes de iniciar a visita – palestra quase sempre destinada a ressaltar a importância e as dificuldades do trabalho policial.

Mas também no Rio de Janeiro houve delegados que se mostraram céticos em relação à possibilidade de realizar melhorias ou inovações, alegando depender de recursos públicos, quase sempre escassos e de obtenção difícil e morosa; um deles sublinhou o risco de se utilizar recursos privados, comprometendo a imparcialidade do trabalho policial. E em algumas unidades fluminenses o interesse pelo projeto pareceu muito mais focado no prêmio e na viagem ao exterior do que propriamente na melhoria das condições de atendimento à população.

Finalmente, quanto ao quarto papel desempenhado pela *Semana* – promover uma situação especial de contato entre cidadãos e polícia – são expressivos os depoimentos dos próprios visitantes que, como nos anos precedentes, sublinharam

a importância do evento e seu impacto nas percepções que tinham anteriormente acerca da polícia e das delegacias. Vale lembrar, contudo, que, à diferença das outras rodadas, os grupos de visitas de 2013 foram formados majoritariamente por “veteranos”, isto é, por pessoas que já haviam participado previamente do projeto. Logo, o impacto da novidade e da surpresa foi certamente menor do que na rodada precedente, em que mais de 90% dos voluntários participavam pela primeira vez da pesquisa. Ainda assim, seja para os novatos, seja para os que testemunharam de um ano para outro a transformação de delegacias tradicionais em legais no Rio, ou a melhoria das condições físicas de algumas unidades paulistas, o efeito-surpresa (“nem parece uma delegacia!”) continuou sendo ressaltado como contribuição da iniciativa da Altus à desmontagem de estereótipos.

Mas talvez o impacto mais importante da *Semana*, desse ponto de vista, se exerça sobre os voluntários com alguma experiência prévia negativa de contato com a Polícia Civil e, de modo geral, sobre os visitantes mais jovens, mais pobres e/ou pertencentes a minorias (moradores de favelas, homossexuais, prostitutas), cujo histórico de relações diretas ou indiretas, reais ou imaginárias, com a polícia tende a ser muito negativo, quando não profundamente traumático. A possibilidade de conhecer a rotina de uma delegacia, de ter contato com policiais em contexto totalmente distinto do usual, de discutir com eles os problemas de atendimento e tratamento, de vê-los como pessoas de “carne e osso” e de conhecer as dificuldades cotidianas do seu trabalho tem para esses segmentos um valor especialmente alto, expresso enfaticamente nas observações qualitativas feitas após as visitas, sobretudo no Rio de Janeiro. Mesmo em São Paulo, muitos voluntários recomendaram maior divulgação do projeto, para que mais pessoas possam ter esse tipo de contato com a realidade do trabalho da Polícia Civil.

Indicadores interessantes resultam também do cruzamento do perfil dos visitantes de ambas as regiões com as notas por eles atribuídas às delegacias (ver Anexo III). Enquanto sexo e escolaridade mostraram ter pouca ou nenhuma influência nas médias, a faixa etária, o número de contatos prévios com a polícia e a participação ou não em *Semanas de Visitas* anteriores pareceram correlacionar em alguma medida com a avaliação quantitativa feita pelos voluntários: pessoas mais jovens, com mais experiências prévias de contato e participantes pela primeira vez do projeto tenderam a dar notas mais altas do que os demais segmentos de visitantes considerados.<sup>21</sup>

---

21. Vale ressaltar que as variações do Anexo III, restritas a uma observação apenas, são meramente indicativas, pois talvez respondam simplesmente a fatores conjunturais. A análise de correlações entre perfil dos pesquisadores e notas atribuídas às delegacias poderá ganhar mais consistência, entretanto, com o exame de vários anos de realização do projeto nas mesmas regiões – tarefa a ser realizada futuramente, numa avaliação mais ampla dos resultados desse projeto.

Tal como nos anos precedentes, a divulgação dos resultados da *Semana de Visitas a Delegacias de Polícia* de 2013 pretende contribuir para que os policiais conheçam percepções e avaliações de cidadãos comuns sobre os serviços prestados pelas delegacias, de acordo com padrões internacionais, e para municiar os moradores das áreas atendidas com informações que ajudem a pressionar o poder público no sentido da melhoria de tais serviços e da maior transparência no trabalho policial.

Espera-se também que o material aqui exposto possa ser utilizado em outras pesquisas – acadêmicas ou não – capazes de enriquecer o debate sobre as polícias brasileiras e sua necessária adequação a uma sociedade democrática, em que o paradigma da prestação de serviços deve prevalecer crescentemente sobre o da ação bélica e repressiva.

Por fim, espera-se ser possível, num futuro não muito distante, avaliar de forma mais sistemática os impactos das sucessivas *Semanas de Visita* da Altus na indução de mudanças e na construção de pontes entre a polícia e a população.



81ª DP – Itaipu (Rio de Janeiro)





50ª DP – Itaguaí (Rio de Janeiro)



6ª DDM (São Paulo)



1ª DDM-Centro (São Paulo)

# ANEXO I – LISTA DAS DELEGACIAS VISITADAS EM 2013



Rio de Janeiro	São Paulo
07ª DP – Santa Teresa	001º DP – Sé
09ª DP – Catete	002º DP – Bom Retiro
13ª DP – Ipanema	004º DP – Consolação
14ª DP – Leblon	005º DP – Liberdade
15ª DP – Gávea	008º DP – Brás
16ª DP – Barra da Tijuca	009º DP – Carandirú
18ª DP – Praça da Bandeira	012º DP – Pari
19ª DP – Tijuca	016º DP – Vila Clementino
21ª DP – Bonsucesso	017º DP – Ipiranga
22ª DP – Penha	020º DP – Água Fria
23ª DP – Méier	022º DP – São Miguel Paulista
26ª DP – Todos os Santos	024º DP – Ermelino Matarazzo
27ª DP – Vicente de Carvalho	025º DP – Parelheiros
28ª DP – Campinho	026º DP – Sacomã
33ª DP – Realengo	027º DP – Ibirapuera
34ª DP – Bangu	034º DP – Morumbi
48ª DP – Seropédica	035º DP – Jabaquara
50ª DP – Itaguaí	036º DP – Paraíso
51ª DP – Paracambi	037º DP – Campo Limpo
52ª DP – Nova Iguaçu (Centro)	038º DP – Vila Amália
53ª DP – Mesquita	039º DP – Vila Gustavo
55ª DP – Queimados	040º DP – Bairro do Limão
56ª DP – Comendador Soares	042º DP – Parque São Lucas
57ª DP – Nilópolis	046º DP – Perus
58ª DP – Posse	050º DP – Itaim Paulista
59ª DP – Duque de Caxias (Centro)	051º DP – Butantã
61ª DP – Xerém (Caxias)	054º DP – Cidade Tiradentes
62ª DP – Imbariê (Caxias)	055º DP – Parque São Rafael
65ª DP – Magé	058º DP – Vila Formosa
66ª DP – Piabetá	062º DP – Jardim Popular
71ª DP – Itaboraí	072º DP – Vila Penteado
73ª DP – Neves	074º DP – Parada de Taipas
74ª DP – São Gonçalo - Monjolo	075º DP – Jardim Arpoador
75ª DP – Rio do Ouro (SG)	077º DP – Santa Cecília
76ª DP – Niterói (Centro)	078º DP – Paulista
77ª DP – Icarai	083º DP – Parque Bristol
78ª DP – Fonseca	087º DP – Vila Pereira Barreto
79ª DP – Charitas	090º DP – Parque Novo Mundo
81ª DP – Itaipu	097º DP – Americanópolis
82ª DP – Maricá	098º DP – Jardim Miriam
Deam (Delegacia Especial de Atendimento à Mulher) Centro	100º DP – Jardim Herculano
Deam Niterói (Centro)	101º DP – Jardim das Imbuías
Deam Belford Roxo	1ªDDM – Delegacia de Defesa da Mulher – Centro
Deam Jacarepaguá	2ª DDM – Delegacia de Defesa da Mulher – 16º DP
Deam Campo Grande	3ª DDM – Delegacia de Defesa da Mulher – 93º DP
Deam São Gonçalo	4ª DDM – Delegacia de Defesa da Mulher – 28º DP
Deam Duque de Caxias	5ª DDM – Delegacia de Defesa da Mulher – Leste
Delegacia Especial de Atendimento à Pessoa da Terceira idade	6ª DDM – Delegacia de Defesa da Mulher – 99º DP
Delegacia Especial de Atendimento ao Turista	7ª DDM – Delegacia de Defesa da Mulher
DCAV – Delegacia Criança e Adolescente Vítima	8ª DDM – Delegacia de Defesa da Mulher

## ANEXO II – LISTA DAS DELEGACIAS MONITORADAS DESDE 2009



Rio de Janeiro	São Paulo
07ª DP – Santa Teresa	001º DP – Liberdade
13ª DP – Ipanema	002º DP – Bom Retiro
15ª DP – Gávea	004º DP – Consolação
19ª DP – Tijuca	007º DDM – Itaquera
22ª DP – Penha	009º DP – Carandiru
26ª DP – Todos os Santos	012º DP – Pari
27ª DP – Vicente de Carvalho	016º DP – Vila Clementino
34ª DP – Bangu	020º DP – Água Fria
48ª DP – Seropédica	024º DP – Ermelino Matarazzo
50ª DP – Itaguaí	025º DP – Parelheiros
56ª DP – Comendador Soares	026º DP – Sacomã
57ª DP – Nilópolis	036º DP – Paraíso
58ª DP – Posse	037º DP – Campo Limpo
62ª DP – Imbariê	038º DP – Vila Amália
66ª DP – Piabetá	042º DP – Parque São Lucas
71ª DP – Itaboraí	046º DP – Perus
75ª DP – Rio do Ouro	050º DP – Itaim Paulista
77ª DP – Icarai	054º DP – Cidade Tiradentes
78ª DP – Fonseca	072º DP – Vila Penteado
81ª DP – Itaipu	075º DP – Jardim Arpoador
Deam Centro	083º DP – Parque Bristol
	098º DP – Jardim Miriam

## ANEXO III – MÉDIA DAS AVALIAÇÕES, SEGUNDO PERFIL DOS VISITADORES, NAS DUAS RMs – 2013



Variáveis de perfil	Número de visitantes	Itens avaliados					Avaliação final
		Orientação para a comunidade	Condições materiais	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção	

### Sexo

Masculino	257	67	68	61	48	61	61
Feminino	132	68	67	59	48	61	61

### Faixa etária

18-25	151	69	68	62	51	63	63
26-35	160	67	69	61	46	60	61
36-45	38	65	59	54	49	56	57
46-55	31	66	66	59	44	65	59
55 e mais	9	68	63	60	41	48	57

### Escolaridade

Fundamental incompleto	22	68	64	59	51	62	61
Fundamental completo	8	63	62	58	49	55	57
Médio incompleto	16	64	58	65	60	61	62
Médio completo	42	68	66	60	57	67	63
Técnico	11	68	59	55	55	76	62
Superior incompleto	84	68	68	60	48	61	61
Superior completo	206	68	69	60	45	57	60

### Contato anterior com a polícia

Nenhum	74	64	65	57	46	62	58
Uma vez	57	63	62	59	51	65	60
Duas vezes	55	65	68	58	44	57	59
Três vezes	43	67	66	60	47	63	60
Quatro vezes	27	67	66	57	46	65	60
Cinco vezes ou mais	22	73	70	64	51	58	64

### Participação anterior na Semana de Visitas

Sim	221	65	66	58	47	58	59
Não	168	70	69	63	49	64	63
<b>Todos os visitantes</b>	<b>389</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>58</b>



## kit de visitas a delegacias de polícia

## formulário

A Altus desenvolveu esta ferramenta simples para avaliar como uma delegacia de polícia presta serviço ao público. Para tanto, você encontrará 20 questões quantitativas e 08 questões qualitativas para guiar suas observações e focar sua atenção em elementos centrais do serviço público. O Kit também proporciona uma forma simples de registrar suas observações e opiniões sobre a disponibilidade de serviços para o público.

**altus**<sup>®</sup>  
GLOBAL ALLIANCE

Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana  
Santiago, Chile

Centro de Estudos de Segurança e Cidadania  
Rio de Janeiro, Brasil

CLEEN Foundation  
Lagos, Nigeria

Institute for Development  
and Communication  
Chennai, India

Osaghi PHEM  
Moscow, Russia

Vera Institute of Justice  
New York, United States



### O QUE É PRECISO FAZER?

#### ANTES DA VISITA

- Revise o kit em grupo e discuta quais são as informações necessárias para o adequado preenchimento do kit.
- Se não entender uma questão, procure orientação com o coordenador da visita e compartilhe as dúvidas com os outros participantes.
- Procure saber se a delegacia já foi visitada em anos anteriores. Se sim, procure se informar como os demais visitantes avaliaram essa unidade em cada um dos critérios observados pela Altus.

#### DURANTE A VISITA

- Observe atentamente a delegacia e, em especial, os itens que são avaliados pelo kit.
- Não leve o questionário para a delegacia. Concentre-se na observação.
- Se o delegado ou a pessoa que estiver incumbida de orientar a visita autorizar, tire fotos daquilo que mais chamar a sua atenção (positiva e negativamente).

#### DEPOIS DA VISITA

- Complete os 20 itens quantitativos do questionário do visitante, que estão divididos em 5 áreas de observação. Você deverá dar notas a todas as 20 questões após a visita à delegacia de polícia.
- Queremos saber a sua opinião! Por favor, não copie respostas de outro participante. Preencha o formulário independentemente.
- Se tiver dúvidas, pergunte ao coordenador de visitas.
- Compartilhe impressões, discuta as notas dadas no Questionário do Visitante e decida sobre quais fotos irão compor o relatório narrativo.
- Preencha a Tabela das Áreas de Observação.
- O coordenador redigirá um relatório narrativo para acompanhar e explicar as conclusões do grupo. Por isso, opine sobre os 08 itens qualitativos do questionário do visitante. Anote as suas principais impressões e seja o mais verdadeiro possível em relação ao que lhe agradou e ao que lhe desagradou.
- O coordenador do grupo é o responsável por inserir as notas na plataforma da Altus.

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

#### QUESTIONÁRIO DO VISITANTE

Delegacia de polícia: \_\_\_\_\_

Localização: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

Data da visita: \_\_\_\_\_ Hora da visita: \_\_\_\_\_

Coordenador da Visita: \_\_\_\_\_

Nome do visitante: \_\_\_\_\_

Sexo: ☐ masculino ☐ feminino Mês e ano de nascimento: \_\_\_\_\_

Escolaridade: ☐ Fundamental incompleto (1º Grau) ☐ Fundamental completo (1º. Grau)

☐ Médio incompleto (2º. Grau) ☐ Médio completo (2º. Grau)

☐ Técnico incompleto (2º. Grau) ☐ Técnico completo (2º. Grau)

☐ Superior incompleto ☐ Superior completo

Considerando sua origem, é possível afirmar que você é:

☐ Vizinho ou residente nas imediações da área atendida pela delegacia

☐ Integrante de algum grupo de referência (grupo de moradores, associações comunitárias, etc.)

☐ Estudante

☐ Membro de grupo da sociedade civil (ativista de direitos humanos, grupos de mulheres, ONGs, etc.)

☐ Membro de organizações profissionais (acadêmicos, defensores, pesquisadores, etc.)

☐ Membro de Conselho Comunitário de Segurança

☐ Outro (especificar) \_\_\_\_\_

Profissão: \_\_\_\_\_

Esta é a sua primeira visita a uma delegacia de polícia? ☐ Sim ☐ Não

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

Nos últimos doze meses, você ou alguém que você conhece registrou um crime em uma delegacia de polícia? ☐ Sim ☐ Não

Você já participou da semana de visitas a delegacias de polícia nos anos anteriores? ☐ Sim ☐ Não

Você acredita que a participação na Semana de Visitas a Delegacias de Polícia aumenta a possibilidade de procura dos serviços policiais? ☐ Sim ☐ Não

- 3 -

#### INSTRUÇÕES

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

TOTALMENTE INADEQUADO INADEQUADO ADEQUADO MAIS DO QUE ADEQUADO EXCELENTE

1

2

3

4

5

ESTAS NÃO SÃO PERGUNTAS SIM / NÃO.

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

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

Marque um "X" sobre a nota 1. É necessário assinalar uma resposta para todas as perguntas, com exceção da parte de condições de detenção. Nesse caso, basta deixar em branco, pois sabemos que várias delegacias não contam mais com esse serviço e há uma questão filtro identificando as delegacias de polícia que já fizeram essa adequação.

#### ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

1\_ Localização da delegacia (por exemplo, acessibilidade, facilidade de localização, transporte, sinalização) 1 2 3 4 5

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

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

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

#### CONDIÇÕES MATERIAIS

5\_ Organização e limpeza da delegacia de polícia 1 2 3 4 5

6\_ Estado de conservação do prédio e da mobília 1 2 3 4 5

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

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

- 4 -

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

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

12345

10\_ Condições dos espaços e equipamentos dedicados especificamente às mulheres (por exemplo, banheiros, vestiários; estado de conservação e limpeza destes espaços)

12345

11\_ Serviços disponíveis para pessoas com necessidades especiais (por exemplo, idosos, pessoas com problemas físicos temporários ou permanentes) para acessar a delegacia (por exemplo, elevadores, rampas, portas grandes)

12345

12\_ Serviços e/ou encaminhamentos disponíveis exclusivamente para grupos específicos (por exemplo, serviços de apoio a vítimas de crimes, equipe feminina para casos de violência contra a mulher, encaminhamento / assistência jurídica, encaminhamento / auxílio médico, encaminhamento / atendimento psicológico)

12345

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

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

12345

14\_ Informações disponíveis sobre o desempenho e o trabalho da delegacia (por exemplo, número de detenções, crimes esclarecidos e não esclarecidos, pesquisas de opinião sobre os serviços prestados, inquéritos concluídos)

12345

15\_ Informações disponíveis sobre como registrar queixas sobre desvios de conduta da equipe da delegacia (por exemplo, caixas de redações, cartazes, informativos impressos, contatos da ouvidoria / corregedoria de polícia)

12345

16\_ Identificação da equipe da delegacia (por exemplo, crachás, uniformes, etiquetas com números, nomes ou outras formas para identificar a equipe da delegacia)

12345

CONDIÇÕES DE DETENÇÃO

A delegacia possui área de detenção? ☐ Não (passe para a atividade seguinte) ☐ Sim

17\_ Condições de segurança da área de detenção (por exemplo, vigilância, custódia segura e movimento dos detentos)

12345

18\_ Identificação dos detentos (por exemplo, nomes, crachás, número de identificação)

12345

19\_ Condições e espaços para advogados, familiares ou amigos para visitarem detentos (por exemplo, salas de encontro, acesso a telefones, possibilidades de trazer comida para os detentos)

12345

20\_ Condições sanitárias das áreas de detenção (por exemplo, limpeza, ventilação e banheiros)

12345

- 5 -

DISCUSSÃO EM GRUPOS: TROCANDO EXPERIÊNCIAS

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

• Orientação para a comunidade

• Condições materiais

• Tratamento igualitário da população

• Transparência e prestação de contas

• Condições de detenção

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

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

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

TABELAS DAS ÁREAS DE OBSERVAÇÃO

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

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

TOTALMENTE INADEQUADOINADEQUADOADEQUADOMAIS DO QUE ADEQUADOEXCELENTE

12345

Orientação para a comunidade

12345

Condições Físicas

12345

Tratamento igualitário

12345

Transparência e prestação de contas

12345

Condições de detenção

12345

Uma vez encerrado o preenchimento da tabela, por favor, nos ajude a compreender de que maneira o trabalho da semana de visitas a delegacias de polícia impacta a sua vida. Assim, considerando essa experiência é possível afirmar que (não se esqueça de responder a todas as questões):

A SEMANA DE VISITAS AJUDA A

1\_ Desenvolver rede de colaboração com a delegacia de polícia da localidade ☐ NÃO ☐ SIM

2\_ Ser informado dos padrões internacionais de direitos humanos que orientam o funcionamento das delegacias de polícia ☐ NÃO ☐ SIM

3\_ Conscientizar-se dos projetos de reforma da polícia ou dos programas de policiamento comunitário ☐ NÃO ☐ SIM

4\_ Participar das discussões e compartilhar as preocupações relacionadas aos serviços policiais ou integrar iniciativas e redes de colaboração com outros tomadores de decisão (stakeholders) ☐ NÃO ☐ SIM

- 6 -

VII Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Brasil

45

#### QUESTÕES QUALITATIVAS

- 1\_ Quais foram as impressões de cada visitante sobre a delegacia de polícia? Se as opiniões dos visitantes variarem significativamente de acordo com o sexo, a raça, o idioma, a tribo, a etnia, a religião, a idade, etc..., por favor, apresente as razões para tanto, considerando o contexto de sua região.

---

---

---

---

---

- 2\_ Apresente e descreva (com o máximo de detalhe possível) três aspectos da delegacia de polícia que impressionaram os visitantes positivamente.

---

---

---

---

---

- 3\_ Apresente e descreva (com o máximo de detalhe possível) três aspectos da delegacia de polícia que impressionaram os visitantes negativamente.

---

---

---

---

---

- 4\_ Liste todas as boas práticas que o grupo observou na delegacia de polícia. Em especial, as iniciativas que procuram aproximar a polícia da comunidade.

---

---

---

---

---

- 5\_ Liste as boas práticas de gênero que o grupo observou na delegacia de polícia. Que mudanças poderiam ser sugeridas no sentido de prover um melhor serviço às mulheres?

---

---

---

---

---

- 7 -

- 6\_ Se você participou das edições anteriores da semana de visitas visitando essa mesma delegacia de polícia, por favor, descreva como as práticas policiais, relação com a comunidade e serviços propiciados pela delegacia mudaram. (Nesse caso, é importante verificar se a semana de visitas contribuiu para a mudança – se você não participou nos anos anteriores, essa pergunta deve ser deixada em branco).

---

---

---

---

---

- 7\_ Em sua opinião, as visitas são capazes de mudar a imagem que os visitantes possuem das delegacias de polícia? Se sim, como?

---

---

---

---

---

- 8\_ Por favor, descreva as razões que levaram você e os membros do seu grupo a participarem da semana de visitas a delegacias de polícia. O que significou para vocês ser parte do grupo da semana de visitas a delegacias de polícia? Estamos especialmente interessados em citações literais de diferentes membros do grupo e, ainda, dos policiais visitados.

---

---

---

---

---

#### FAZENDO DA SUA EXPERIÊNCIA LOCAL UM MOMENTO GLOBAL

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

Se você tiver alguma dúvida, sugestão ou encontrar dificuldades em acessar o site, entre em contato via [psvwbrasil@gmail.com](mailto:psvwbrasil@gmail.com)

- 8 -



## VII semana de visitas a delegacias de polícia

## Roteiro de avaliação das mudanças verificadas na delegacia

### INSTRUÇÕES GERAIS

Nesse ano, com o objetivo de coletar informações mais pontuais sobre o impacto da semana de visitas a delegacias de polícia na rotina de funcionamento da unidade, deve-se realizar, no dia da visita, uma averiguação mais detalhada daquelas unidades que já participaram do projeto e, com isso, verificar o que mudou e documentar essa mudança.

Assim, este instrumento apenas deve ser utilizado se a delegacia participou de quaisquer das edições do projeto. Para os anos de 2010 a 2012, você deve ter recebido um informativo resumizando os dados quantitativos e qualitativos. Caso não os tenha, você pode verificar essa informação procurando por um dos certificados que emitimos sobre delegacias participantes ou, ainda, perguntando ao delegado responsável pela unidade. Contudo, como pode acontecer de a delegacia ter participado e o delegado responsável não ter conhecimento de tal situação, é sempre bom verificar com o coordenador regional essa informação. Caso a delegacia não tenha participado das edições anteriores, apenas marque essa opção neste formulário.

Para garantir uma boa avaliação das mudanças, o coordenador da visita deve revisar os relatórios narrativos dos anos anteriores, as pontuações e observações que os visitantes passaram fizeram sobre essa unidade. Depois, o coordenador da visita deve observar se, para cada um dos itens avaliados pela Altus, houve qualquer tipo de mudança, comparando a situação descrita nos anos anteriores (2010-2012) com a atual. Em seguida, ele deve ser assinalar a opção que mais se aplica a cada um dos itens, qual seja, se houve ou não mudança no critério avaliado. Lembrando que, em caso afirmativo, o coordenador deve descrever qual a natureza da mudança constatada e, de preferência, fotografá-la ou documentá-la. Além disso, deteriorações são tão importantes quanto melhorias.

Em caso de dúvidas ou questões adicionais no momento da visita, favor entrar em contato através do email [psvvbrasil@gmail.com](mailto:psvvbrasil@gmail.com) ou do telefone (31) 92084424.

QUESTÕES QUANTITATIVAS A SEREM RESPONDIDAS APÓS A OBSERVAÇÃO DA DELEGACIA E COMPARAÇÃO DA SITUAÇÃO ATUAL DESTA COM A DESCRITA NAS AVALIAÇÕES ANTERIORES.

A delegacia participou de edições anteriores da semana de visitas a delegacias de polícia (2010 – 2012)?  
☐ Sim (passe adiante com a descrição) ☐ Não (encerre aqui o instrumento)

- 1 -

### ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

Alguna mudança na localização da delegacia de polícia (por exemplo, acessibilidade, facilidade da localização, linhas de transporte, sinalização) ☐ NÃO ☐ SIM

Alguna mudança no espaço e facilidades dedicadas a servir o público que chega para registrar um crime ou fazer alguma solicitação ☐ NÃO ☐ SIM

Alguna mudança na disponibilidade de informações sobre como registrar um crime e/ou obter serviços públicos (por exemplo, brochuras informativas, quiosque de informação, pôster, vídeos) ☐ NÃO ☐ SIM

Alguna mudança no staff alocado para servir o público que chega para registrar crimes ☐ NÃO ☐ SIM

Principais observações com relação às mudanças verificadas no item orientação para a comunidade.

---

---

---

---

---

---

---

### CONDIÇÕES FÍSICAS

Alguna mudança na organização e limpeza da delegacia de polícia ☐ NÃO ☐ SIM

Alguna mudança nas condições do prédio e da mobília ☐ NÃO ☐ SIM

Alguna mudança nas condições de trabalho do staff da delegacia de polícia (por exemplo, espaço das salas, facilidades, equipamentos, computadores) ☐ NÃO ☐ SIM

Alguna mudança nas condições para vítimas ou testemunhas identificar detidos sem serem vistas (por exemplo, salas com espelhos, buracos na parede que permitem ver sem ser visto, links para vídeos) ☐ NÃO ☐ SIM

Principais observações com relação às mudanças verificadas no item condições materiais.

---

---

---

---

---

---

---

- 2 -

**TRATAMENTO IGUALITÁRIO DA POPULAÇÃO SEM VIÉS DE IDADE, SEXO, ETNIA,  
NACIONALIDADE, PERTENCIMENTO A GRUPOS MINORITÁRIOS OU ORIENTAÇÃO SEXUAL**

Alguna mudança na disponibilidade de serviços para coleta de depoimentos de vítimas e testemunhas de crimes nos casos em que a privacidade é importante (por exemplo, violência doméstica, abuso sexual pelo parceiro) ☐ NÃO ☐ SIM

Alguna mudança nas facilidades e na disponibilidade de equipamentos destinados às mulheres (por exemplo, banheiros, fraldário, limpeza) ☐ NÃO ☐ SIM

Alguna mudança nos serviços disponíveis para pessoas com limitações físicas (idosos, cadeirantes, pessoas com limitação temporária ou permanente) especialmente quanto ao acesso à delegacia de polícia (por exemplo, rampas, portas largas) ☐ NÃO ☐ SIM

Alguna mudança nos serviços disponíveis para grupos minoritários (por exemplo, serviços para vítimas, policiais femininas atendendo mulheres vítimas, serviço médico, assistência jurídica, tradutor) ☐ NÃO ☐ SIM

Principais observações com relação às mudanças verificadas no item tratamento igualitário da população:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS	
Alguns dados na disponibilidade de informações sobre tendências de crimes na área atendida pela delegacia de polícia (por exemplo, mapas, gráficos, cartazes, jornais, linha direta, computador com informação disponível para o público)	<input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM
Alguns dados na disponibilidade de informações sobre o desempenho da delegacia de polícia (por exemplo, número de detenções, crimes solucionados e não solucionados, resultado de pesquisa de satisfação, casos cuja investigação encontra-se em andamento)	<input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM
Alguns dados na disponibilidade de informações sobre como registrar uma queixa contra os policiais por desvio de conduta (por exemplo, caixa de redação, brochuras, cartazes com os contatos da ouvidoria e corregedoria de polícia)	<input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM
Alguns dados na identificação dos policiais (por exemplo, crachás com nome ou número, uniformes, distintivos)	<input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM
Principais observações com relação às mudanças verificadas no item transparência e prestação de contas.	
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	

48

CONDIÇÕES DE DETENÇÃO	
Alguma mudança nas condições da área de detenção (por exemplo, vigilância, segurança da custódia e movimento dos detentos)	<input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM
Alguma mudança na identificação dos detentos (por exemplo, etiqueta de nome, crachás, números de identificação)	<input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM
Alguma mudança nas facilidades e condições disponíveis para advogados ou familiares e outras pessoas para visitar os detentos (por exemplo, espaço para encontro, acesso ao telefone, facilidade de trazer comida para os detentos)	<input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM
Alguma mudança nas condições sanitárias da área de detenção (por exemplo, limpeza, banheiro e ventilação)	<input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM
Principais observações com relação às mudanças verificadas no item condições de detenção.	
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	

[illegible]

## VII Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Brasil



