

Semana de Visitas a Delegacias de Polícia

Entre 29 de outubro e 4 novembro de 2006, 1.437 pessoas visitaram 470 delegacias de polícia em 104 cidades de 23 países (Alemanha, África do Sul, Bélgica, Benin, Brasil, Canadá, Chile, Estados Unidos, Gana, Hungria, Índia, Inglaterra, Letônia, Libéria, Malásia, México, Holanda, Niger, Nigéria, Peru, Rússia, Coréia do Sul e Sri Lanka). A *Semana de Visitas a Delegacias* foi um evento global organizado pela Altus, uma ONG sediada na Holanda que congrega instituições de cinco continentes e realiza projetos nas áreas de segurança pública e justiça criminal.

Cada delegacia foi visitada por um grupo de três a oito cidadãos. O grupo ficou responsável por preencher um “kit”, desenvolvido por pesquisadores de vários países e aplicado nas delegacias visitadas para avaliar comparativamente os serviços oferecidos pelas instituições policiais. O objetivo disso foi identificar problemas, mas também experiências positivas (“boas práticas”) no aspecto do atendimento ao público e da transparência na relação da polícia com os cidadãos.

Após cada visita os participantes responderam às mesmas 20 questões, que haviam sido traduzidas para 17 idiomas, e atribuíram notas de 1 a 5 correspondendo a uma escala (totalmente inadequado, inadequado, adequado, mais do que adequado e excelente) para cada um dos quesitos avaliados:

- * orientação à comunidade
- * condições materiais
- * tratamento igualitário do público
- * transparência e prestação de contas
- * condições de detenção

Em seguida, as respostas de todos os grupos foram centralizadas via internet para o cálculo da nota geral de cada delegacia, a consolidação dos resultados e a elaboração dos relatórios finais.

Além de avaliar as delegacias, o evento proporcionou encontros entre policiais e cidadãos em 23 países. Constatou-se, por exemplo, que cerca de 40% dos visitantes brasileiros jamais havia entrado numa delegacia. Em vários lugares do mundo as visitas proporcionaram um conhecimento melhor sobre os serviços oferecidos pelas delegacias e sobre os problemas enfrentados pelos policiais.

A Semana de Visitas no Brasil

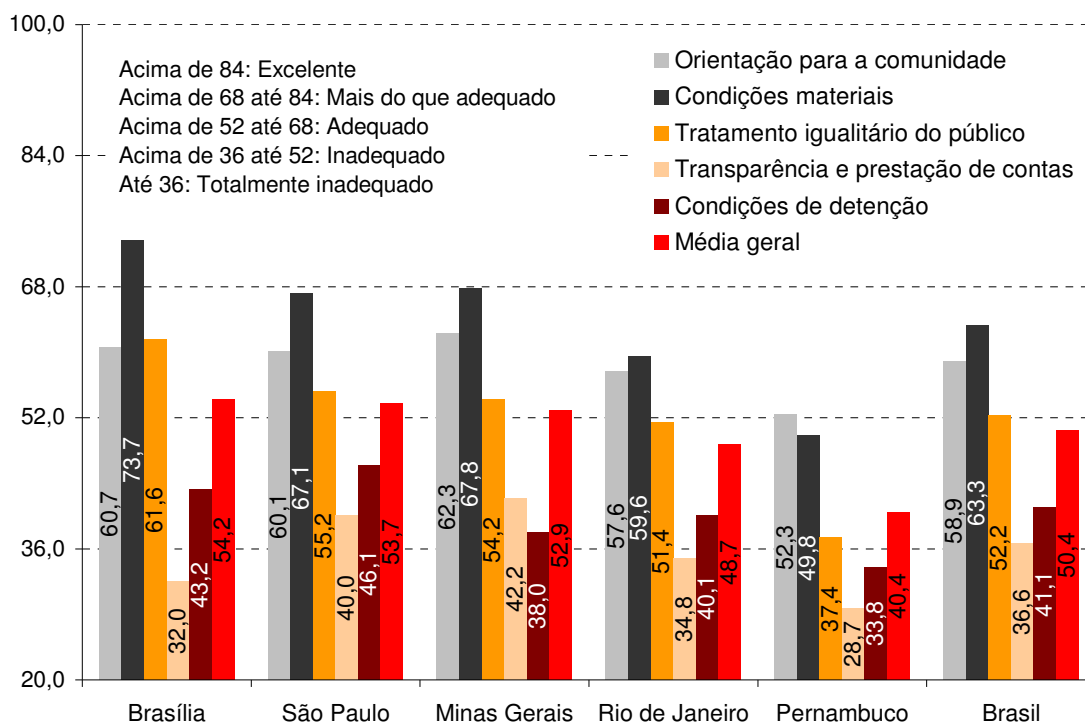
No Brasil, a pesquisa foi coordenada pelo CESeC – Centro de Estudos de Segurança e Cidadania – da Universidade Candido Mendes, que estabeleceu parcerias com centros de estudo e ONGs em cinco estados para organizar o evento.

Cento e nove delegacias foram visitadas por 175 pessoas nas regiões metropolitanas de seis capitais: Rio de Janeiro e São Paulo (30 delegacias cada); Belo Horizonte e Recife (15 delegacias cada); Brasília (14 delegacias) e Porto Alegre (5 delegacias). Nos seis estados a Polícia Civil abriu suas portas aos visitantes, numa demonstração de interesse em estabelecer boas relações com o público.

Das delegacias visitadas no Brasil, as que receberam as melhores notas gerais foram:

- **9º Distrito Policial** - Carandiru - São Paulo.
- **24ª Delegacia Policial** - Piedade - Rio de Janeiro.
- **30º Distrito Policial** - Água Fria - São Paulo.

Médias das Delegacias Visitadas por UF's*



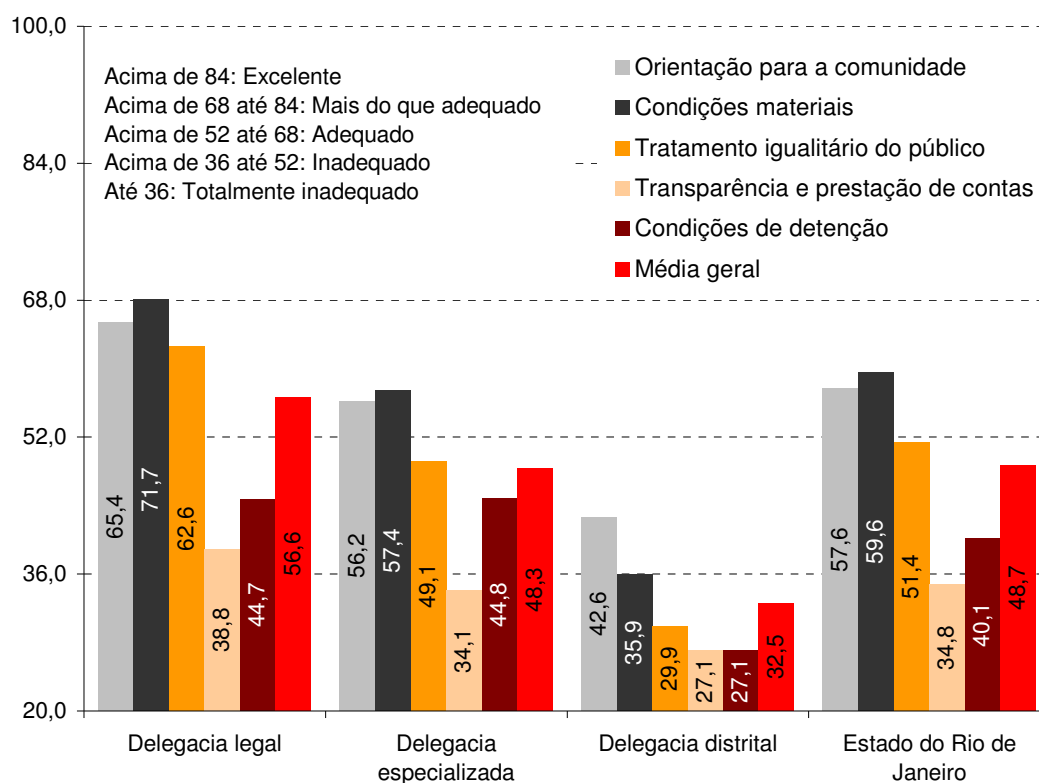
* O estado do Rio Grande do Sul não foi incluído porque foram visitadas somente 5 delegacias.

A análise dos questionários e dos relatórios enviados pelos visitantes revela que, na maioria dos estados, as polícias civis têm realizado esforços para atender melhor ao público. No item orientação para a comunidade, por exemplo, a avaliação média das delegacias visitadas de todas as cidades foi *adequada*.

No entanto, para vários visitantes muitas delegacias têm de melhorar o atendimento ao público em termos de serviços, informações e equipe dedicada aos cidadãos que chegam para registrar ocorrências ou em busca de informações.

Em todas as cidades, com exceção de Recife, a avaliação média das delegacias no quesito condições materiais também foi *adequada*. Ainda que instalações e equipamento em bom estado de conservação não signifiquem um bom atendimento ao público, podem ser um bom começo para melhorar as relações com a comunidade. No estado do Rio de Janeiro, como mostra o gráfico abaixo, as Delegacias Legais tiveram uma média muito maior nesse quesito do que as delegacias tradicionais, em sua maioria, em péssimo estado de conservação. Nesse sentido, não se pode negar que as Delegacias Legais representaram um avanço em termos de atendimento ao público no estado do Rio de Janeiro.

Médias por Tipo de Delegacia no Rio de Janeiro



Algumas delegacias possuem diversos tipos de serviços e oferecem recursos para grupos vulneráveis, como mulheres vítimas de violência, crianças e portadores de necessidades especiais. Nesse aspecto, medido pelo item tratamento igualitário do público, a avaliação média das delegacias do Rio de Janeiro e Pernambuco foi *inadequada*, enquanto as delegacias dos outros estados, na média, foram consideradas *adequadas*. No Rio de Janeiro, as delegacias legais (média 62,6) novamente se destacaram em relação às delegacias distritais (média 29,9).

No item transparência e prestação de contas, os visitantes foram orientados a observar a disponibilidade de informações sobre o desempenho das delegacias (por exemplo, estatísticas de criminalidade na área, número de detenções realizadas, etc.) e a transparência dos funcionários no trato com o público. Os relatórios dos visitantes revelaram, por exemplo, que várias delegacias não apresentam canais para denúncia de desvios de conduta ou crimes cometidos pelos policiais. A média das avaliações das delegacias visitadas em Minas Gerais e São Paulo foi *inadequada*, enquanto no Distrito Federal, em Pernambuco e no Rio de Janeiro a avaliação média foi *totalmente inadequada*.

Em nenhum estado as médias das delegacias apresentaram condições de detenção adequadas. Isso não significa que não existam delegacias em condições adequadas, e sim que muitas delegacias visitadas necessitariam de melhorias nesse item. Mesmo em delegacias sem carceragem e recentemente reformadas vários visitantes ficaram mal impressionados com as condições da detenção.

Por fim, é importante frisar que todas as cidades apresentaram delegacias com boas e ótimas pontuações. Na tabela abaixo, podem ser visualizadas as 3 melhores delegacias visitadas em cada unidade da federação:

Unidade da Federação	Melhores Delegacias
Distrito Federal	20ª Delegacia de Polícia – Setor Oeste
	Delegacia Especial de Atendimento à Mulher – Asa Sul
	14ª Delegacia de Polícia – Gama
Minas Gerais	6ª Delegacia Distrital – Vera Cruz
	36ª Delegacia Seccional Barreiro
	1ª Delegacia Distrital – Serra
Pernambuco	Delegacia de Polícia de Repressão ao Narcotráfico - DPRN
	Delegacia de Polícia da 17ª Circunscrição - Vasco da Gama
	1ª Delegacia de Polícia Especializada da Mulher - Recife
Rio de Janeiro	24ª Delegacia Policial – Piedade
	54ª Delegacia Policial – Belford Roxo
	18ª Delegacia Policial – Praça da Bandeira
Rio Grande do Sul	Delegacia de Homicídios e Desaparecidos
	Delegacia de Proteção ao Idoso
	Delegacia da Mulher
São Paulo	9º Distrito Policial – Carandiru
	20º Distrito Policial – Água Fria
	Delegacia do Meio Ambiente

Premiação

No dia 8 de fevereiro de 2007, no auditório Marquês de Paraná da Universidade Candido Mendes, serão premiadas as três melhores delegacias de cada estado, bem como as três melhores delegacias do país em atendimento ao público. O 9º Distrito Policial do Carandiru/SP foi a delegacia mais bem avaliada da América Latina e será homenageado em cerimônia a se realizar em Haia no dia 5 de abril de 2007.

CONTATO PARA MAIS INFORMAÇÕES:

Nivio Caixeta (21) 9433 2012 ou ncaixeta@candidomendes.edu.br

Altus (www.altus.org)

Formada em abril de 2004 por seis ONGs e centros acadêmicos de cinco países, a Altus é uma aliança global que desenvolve projetos internacionais nas áreas de segurança pública e Justiça, com ênfase no monitoramento e no controle das atividades policiais. No Brasil a Altus é representada pelo CESeC – Centro de Estudos de Segurança e Cidadania – da Universidade Candido Mendes.

CESeC (www.ucamcesec.com.br)

Criado em abril de 2000, o CESeC – Centro de Estudos de Segurança e Cidadania, da Universidade Candido Mendes se dedica à realização de pesquisas, consultorias, monitoramento de projetos de intervenção, fóruns, seminários, atividades de treinamento e difusão de informações nas áreas de segurança, justiça, sistema penitenciário e prevenção da violência.