

# V SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍCIA NO BRASIL

O papel da confiança na polícia

**semana**  
de visitas  
a delegacias  
de polícia

**Março 2012**

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

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



## Equipe técnica

Coordenação do projeto  
Ludmila Ribeiro

Supervisão técnica  
Julita Lemgruber

Coordenadores regionais (por ordem alfabética da cidade)

RECIFE:  
Clarissa Galvão Cavalcanti Borba  
Manuela Abath

RIO DE JANEIRO:  
Andréa Ana do Nascimento  
Cristiane Gomes Marques

SÃO PAULO:  
Terine Husek

## Realização

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

## Financiamento

DFID – UK Department for International Development

**semana**  
de visitas  
a delegacias  
de polícia

**Edição 2012**

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

R484q

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

V semana de visitas a delegacias de polícia no Brasil: o papel da confiança na polícia / Coordenação Ludmila Ribeiro, Julita Lemgruber. - Rio de Janeiro : UCAM, 2012.

36 p.: il.

ISBN: 978-85-87677-05-1

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

CDD: 351.81076



A Semana de Visitas a Delegacias de Polícia é projeto de pesquisa e de intervenção social que tem como objetivo coletar informações sobre a qualidade do serviço prestado pela Polícia Civil, em suas delegacias, através de avaliações realizadas por cidadãos das comunidades ali atendidas. Espera-se, através desta estratégia, aumentar a confiança que a comunidade tem na polícia e contribuir para o aperfeiçoamento dos mecanismos de supervisão do trabalho policial pelos cidadãos.

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

Durante os cinco anos em que a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia foi realizada (2006, 2007, 2009, 2010 e 2011), o CESeC estreitou sua relação com distintas Polícias Civas estaduais ao organizar as visitas de grupos de cidadãos que, munidos de um formulário padrão, avaliam as delegacias em diferentes aspectos: (1) orientação para a comunidade; (2) condições materiais; (3) tratamento igualitário da população; (4) transparência e prestação de contas e (5) condições de detenção.

Após as visitas, cada participante deve atribuir pontos, em uma escala de um a cinco, a cada uma das vinte dimensões avaliadas. A média de pontos final, para cada delegacia, é um somatório dos pontos atribuídos por cada integrante dos grupos. Uma vez calculados esses resultados, os titulares das unidades visitadas são chamados para tomar conhecimento dos mesmos. Nesta oportunidade, os coordenadores do projeto discutem com os delegados as avaliações realizadas e estimulam a implementação de iniciativas inovadoras que atendam a demanda da população por um atendimento de melhor qualidade. E, assim, o CESeC tem contribuído para a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia no país, permitindo a institucionalização de conceitos democráticos no âmbito de um serviço público de vital importância para a população.

A presente publicação demonstra os resultados quantitativos e qualitativos obtidos a partir das visitas a 64 delegacias de polícia de três estados brasileiros, no período de 31 de outubro a 06 de novembro de 2011, e aponta, ainda, as principais transformações ocorridas nessas desde o ano de 2009, quando elas foram visitadas pela primeira vez. Resumidamente, procura-se aqui demonstrar como a pesquisa científica rigorosa pode contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado por agências públicas e contribuir para o aumento da confiança que os cidadãos depositam no trabalho policial.

**Ludmila Ribeiro e Julita Lemgruber**

Coordenadoras da V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia



Introdução	3
Definindo confiança	5
A V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia: um panorama geral	8
O que dizem os visitantes da experiência?	20
A Semana de Visitas como instrumento que viabiliza o aumento da confiança que o cidadão tem na polícia?	30
Referências bibliográficas	32
Formulário da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia	33



A discussão sobre o tema da confiança, de maneira geral, e sobre a questão da confiança na polícia de forma muito particular, não é novidade no Brasil. No caso da polícia, o tema tem importância fundamental porque afeta diretamente a capacidade de as organizações policiais conhecerem a totalidade dos crimes que ocorrem em determinada localidade, além de obterem informações que permitam o esclarecimento dos delitos. Se a população confia na polícia, a chance de se realizarem registros dos crimes ocorridos cresce bastante.

A questão da confiança na polícia está intimamente relacionada à percepção que a população tem de tal agência e, por isso, nos últimos anos, diversas são as instituições policiais que têm procurado estabelecer mecanismos que permitam aproximar policiais e cidadãos. Com isso, espera-se não apenas melhorar a imagem que a instituição goza na sociedade, mas garantir que as informações necessárias ao bom desempenho do trabalho policial cheguem até tal organização.

Os mecanismos que contribuem para a melhoria da imagem percebida e, por conseguinte, para o aumento da confiança na polícia são pouco explorados. A literatura (norte-americana e brasileira) tem apontado para questões como sexo, idade, grau de escolaridade e experiência anterior com a organização policial como fatores que contribuem para a maior ou menor confiança na polícia. Mas, na verdade, a discussão sobre como reverter esse cenário ainda é marcada por tautologias – se a polícia trabalha bem, os cidadãos confiam mais, e os cidadãos confiam mais, se a polícia trabalha bem.

Ocorre que nem sempre a polícia se desempenha tão mal quanto a população imagina e, em que pese os problemas existentes na polícia, com o auxílio da população essa organização é capaz de melhorar a qualidade do atendimento prestado. Poucas são as iniciativas que procuram tratar desses temas, buscando entender como a população avalia a atividade policial e, nesse quadro, a Semana de Visitas assume especial importância.

A avaliação de um determinado número de delegacias pelos próprios cidadãos, realizada a cada ano, permite uma visão panorâmica singular do serviço prestado. Vale ressaltar que nas III, IV e V Semanas de Visitas (2009, 2010 e 2011) foram mobilizados visitantes para avaliarem precisamente as mesmas delegacias de forma a comprovar a materialização ou não de compromissos com melhorias, assumidos pelos titulares das unidades, e a verificação de como o projeto pode contribuir para alterar a percepção dos indivíduos e, por conseguinte, a confiança na polícia.

Para apresentação dos resultados da V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, a presente publicação está dividida em quatro partes. A primeira discute o conceito de confiança de forma geral e de confiança na polícia, particularmente. A segunda reporta os resultados coletados na V Semana de Visitas, contextualizando-os em relação aos anos anteriores, em cada um dos cinco critérios avaliados. Na terceira, descrevem-se as percepções dos visitantes quanto à participação no

projeto e quanto à percepção que tinham da polícia, antes e depois do envolvimento nesta experiência, além de abordar a capacidade de a organização policial cumprir acordos. A última seção trata de discutir em que medida a Semana de Visitas pode contribuir para aumentar a confiança que a população deposita na polícia.



*Delegado responsável pela 7ª. DP em Santa Teresa - Rio de Janeiro, juntamente com os visitantes da Altus.*



**A**o apresentar os resultados da V Semana de Visitas busca-se verificar em que medida este projeto é capaz de contribuir para transformar a percepção que os cidadãos possuem do serviço policial e, por conseguinte, contribuir para aumentar a confiança na polícia. Assim, é conveniente discutir, brevemente, o tema “confiança”.

Afinal de contas, o que significa confiança? Quais são suas fontes? Como determinadas representações sociais podem, no caso que nos interessa, alterar a dinâmica da prestação e, por conseguinte, da eficiência do serviço policial?

Bigley e Pierce (1998) afirmam que a questão da confiança é produto combinado de variáveis como expectativa individual, relações interpessoais, trocas econômicas, estruturas sociais e princípios éticos. É a percepção acerca da maior previsibilidade de cada uma dessas dimensões, quando da ação, individual ou coletiva, que faz com que os cidadãos tendam a confiar mais ou menos uns nos outros e nas instituições que organizam a vida social. Logo, percepções positivas ou negativas sobre indivíduos ou instituições resultam em maior ou menor níveis de confiança e, por conseguinte, interferem diretamente na forma como os indivíduos agem em sociedade.

Isso significa, naturalmente, que a interação entre os cidadãos e as agências estatais prestadoras de serviços públicos também é determinada pela percepção acerca de sua eficiência. Entre essas, inclui-se a polícia, instituição que presta serviços de essencial importância à população, como a prevenção de crimes e investigação dos delitos cometidos.

No contexto da ação policial, a confiança é variável extremamente importante, na medida em que:

1. Influencia a chance de o cidadão comunicar a ocorrência de um crime à polícia, contribuindo para diminuir os índices de subnotificação que, em geral, costumam ser muito altos. Sabe-se que as taxas de criminalidade são retratos bastante imperfeitos do que realmente se passa em determinada sociedade, principalmente se pesquisas de vitimização não são regularmente realizadas, como é o caso do Brasil;
2. Aumenta o sentimento de coesão social porque a maior certeza de que criminosos serão identificados e punidos permite que os indivíduos confiem mais uns nos outros;
3. Impede atitudes arbitrárias, como a de “fazer justiça com as próprias mãos”, que resultam do entendimento de que a polícia é incompetente para prender criminosos e apresentá-los à justiça;
4. Potencializa a eficiência do trabalho policial após o registro inicial de ocorrências, a partir da comunicação de informações adicionais relevantes ao esclarecimento de crimes.

Portanto, o grau de confiança na polícia interfere na capacidade que esta instituição tem de melhor realizar suas atividades precípuas – cidadãos insatisfeitos e pouco confiantes no trabalho policial vão procurar menos a polícia para registrar delitos e auxiliar policiais em investigações, os quais, por sua vez, terão menos sucesso no seu trabalho rotineiro. (Brown e Benedict, 2002).

Um aspecto pouco explorado por estudos nacionais e internacionais é a relação entre percepção do trabalho policial e confiança que um indivíduo possa ter neste mesmo trabalho. Tais estudos enfatizam que a percepção que se tem sobre o trabalho da polícia é fortemente determinada por informações que um indivíduo adquire ao longo da vida sobre o que é a polícia e como ela funciona. Ademais, experiências concretas de relação com a polícia também vão influenciar a construção de formas de perceber a polícia e seu trabalho (Frank *et al*, 2005).

Revedo os estudos que procuraram compreender o que determina diferentes percepções da ação da polícia em uma dada sociedade, Brown e Benedict (2002, p. 544) afirmaram que para se compreender o valor de pesquisas sobre as atitudes dos cidadãos em relação à polícia e, ainda, a necessidade de as políticas públicas do setor levarem em conta tais análises, é indispensável examinar os problemas relacionados, principalmente, à percepção negativa que se tem da polícia.

Assim, o objetivo maior dos administradores públicos deveria ser compreender quais são as maiores críticas ao trabalho policial e usar tal material como subsídio para construção de estratégias a partir das quais estereótipos possam ser desconstruídos, viabilizando a construção de uma imagem positiva da polícia e o aumento da confiança nessa instituição.

Uma forma de melhorar a percepção que os cidadãos têm da polícia é desenvolver estratégias de intervenção que visem aumentar os níveis de *accountability*, ou seja, aumentar a “capacidade objetiva da polícia de prestar contas daquilo que faz”(Oliveira Júnior, 2011, p. 20).

Para Brown e Benedict (2002, p. 546), esse objetivo pode ser alcançado a partir da realização de *surveys* capazes de captar as percepções dos indivíduos sobre a ação policial e, ainda, a partir do desenho de práticas que visem a indução de apoio do público à ação policial. Essas pesquisas podem ser utilizadas para se avaliar o desempenho dos serviços policiais, promovendo mecanismos de comunicação entre os usuários do serviço e os seus prestadores. Os *surveys* seriam especialmente importantes por proverem não só informações sobre a avaliação que os indivíduos fazem da polícia, mas sobre suas atitudes em relação aos policiais e a efetividade do trabalho dos mesmos (Frank *et al*, 2005).

Essas pesquisas de opinião são importantes também para medir a capacidade de unidades da polícia em estabelecer relações com a comunidade, no sentido de auxiliar os cidadãos na identificação dos problemas de segurança pública de sua localidade e, ainda, na construção de mecanismos de *feedback* da própria ação policial. Isso significa, conforme destaca Bayley (1998), que as pesquisas sobre percepção e avaliação da atividade policial são instrumentos indispensáveis para o bom gestor policial aperfeiçoar seu trabalho.

Já as políticas de intervenção têm como propósito auxiliar os cidadãos na melhor compreensão das minúcias que influenciam a qualidade do serviço que a polícia presta ao cidadão o que, por conseguinte, vai impactar a forma como os policiais são avaliados (Brown e Benedict, 2002). Nesse sentido, as estratégias voltadas para algum tipo de intervenção junto a grupos que têm percepções diversas da polícia são importantes para o gestor policial e são indispensáveis para o fortalecimento dos canais de comunicação entre comunidade e polícia. É o efetivo exercício da cidadania que está em questão.

Nesse sentido, a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia pode ser considerada uma pesquisa que viabiliza o aumento da confiança na polícia. Ao permitir que indivíduos avaliem o trabalho da polícia, através do uso de critérios universais, o projeto fornece balizas para que se desenvolvam percepções bem informadas e menos estereotipadas sobre a qualidade do serviço policial. Por outro lado, ao discutir com os policiais participantes da pesquisa as avaliações feitas pelos visitantes, contribui-se para aperfeiçoamento dos serviços prestados à população. E, por fim, ao insistir que se visitem as mesmas delegacias ao longo de três anos, o projeto estimula o controle comunitário da atividade policial e a demanda pela melhoria dos serviços prestados em delegacias.



*Delegada responsável pela 13ª DP em Ipanema - Rio de Janeiro, juntamente com os visitantes da Altus.*



A Semana de Visitas a Delegacias de Polícia é um projeto de pesquisa e de intervenção social que tem como objetivo (1) permitir que os membros da comunidade atendida pelas delegacias de polícia conheçam tais unidades e o serviço que os policiais realizam em sua rotina diária; (2) aproximar a polícia da comunidade; (3) oferecer a oportunidade de a polícia conhecer o que pensam os cidadãos sobre os serviços oferecidos pela delegacia e, com isso, desenvolver ações que visem a sua melhoria; (4) comparar a qualidade do serviço oferecido pelas polícias entre as distintas localidades de um mesmo país e entre os distintos países do mundo; (5) aumentar a visibilidade das boas práticas desenvolvidas por delegacias de polícia que podem ser replicadas.

Coordenada pela Altus – Aliança Global<sup>1</sup>, essa iniciativa consiste na visita de grupos de cidadãos a delegacias, avaliando, a partir de um formulário único para diversos países, as condições dessas unidades. Trabalha-se a partir das perguntas, quantitativas e qualitativas, que dizem respeito aos seguintes aspectos: (1) orientação para a comunidade; (2) condições materiais; (3) tratamento igualitário da população; (4) transparência e prestação de contas e (5) condições de detenção.

As delegacias visitadas no ano de 2011 foram, em boa medida, escolhidas no ano de 2009. Isso porque, àquela época, a proposta era acompanhar o desempenho de uma amostra representativa de delegacias brasileiras, de todas as regiões, ao longo de três anos consecutivos. Contudo, em 2011, devido a limitações de orçamento, a estratégia adotada foi a de visitar apenas as unidades localizadas naquelas cidades que tinham alcançado o Prêmio Altus de Qualidade do Atendimento Prestado em Delegacias de Polícia nas edições anteriores do projeto, nos anos de 2006, 2007, 2009 e 2010. Por isso, a V Semana de Visitas foi realizada apenas nas cidades de São Paulo (vencedora em 2006), Rio de Janeiro (vencedora em 2007 e 2009) e Recife (vencedora em 2010).

Apenas para lembrar, no ano de 2009 foram amostradas aleatoriamente 20 delegacias distritais e uma delegacia especializada no atendimento à mulher, nas regiões metropolitanas de Belém do Pará, Goiânia, Brasília, Recife, Fortaleza, Belo Horizonte e Porto Alegre. Nas regiões metropolitanas do Rio de Janeiro e de São Paulo trabalhamos com amostras duplicadas, já que essas localidades, sozinhas, concentram quase metade do total de delegacias existentes no Brasil. No ano de 2010, em razão de cortes orçamentários, foram excluídas as delegacias de Goiânia e do total de delegacias visitadas no Rio de Janeiro e em São Paulo foram amostradas 20 delegacias distritais e uma DEAM. Àquela época, o delegado responsável

---

1. Como já mencionado, a Altus é uma ONG internacional que reúne importantes centros de pesquisa, em seis países (Rússia, Índia, Nigéria, EUA, Chile e Brasil), todos com trabalhos nas áreas da violência e da segurança pública. O Centro de Estudos de Segurança e Cidadania da Universidade Candido Mendes (CESec/UCAM) é o representante da Altus no Brasil. Para maiores informações, acesse: [www.altus.org](http://www.altus.org).

pelo 12º. Distrito Policial do Pari, que tinha participado do projeto em 2009, mas tinha sido excluído da rodada de 2010, pediu para ser visitado e a delegacia passou a compor a amostra de São Paulo do ano seguinte também.

Logo, as delegacias visitadas em 2011, com a exceção da DEAM de Recife<sup>2</sup>, são exatamente as mesmas unidades de Polícia Civil que foram visitadas no ano de 2010, nas cidades do Rio de Janeiro, Recife e São Paulo.

Para a organização das visitas, em cada uma dessas localidades, foram escolhidos os mesmos centros parceiros dos anos anteriores, quais sejam: Núcleo de Estudos em Criminalidade, Violência e Políticas Públicas de Segurança da Universidade Federal de Pernambuco, que ficou responsável pela coordenação das visitas em Recife; Núcleo de Estudos da Cidadania, Conflito e Violência Urbana da Universidade Federal do Rio de Janeiro, para coordenação das visitas na cidade do Rio de Janeiro; e Instituto Sou da Paz, para organização das visitas na cidade de São Paulo.

Uma vez estabelecidas as delegacias a visitar, são formados grupos de visitantes com quatro pessoas: um coordenador da visita (estudante de ciências sociais) e três visitantes (pessoas que residem na área atendida pela delegacia de polícia). Conforme destacado anteriormente, alguns grupos contaram, nos últimos anos, com visitantes fixos, isto é, pessoas que todos os anos visitam exatamente as mesmas delegacias com o objetivo de auxiliar na construção de uma espécie de desenho longitudinal da qualidade do serviço ali prestado.

Após a composição do grupo, o mesmo se reúne para uma revisão de todas as questões do formulário padrão, já que não é permitido que se tomem notas durante a visita que deve durar, pelo menos, uma hora. Durante a visita se deve conhecer a rotina da delegacia e, se possível, tirar fotos que permitam ilustrar a percepção de pontos negativos e/ou positivos do funcionamento da unidade policial.

As perguntas do formulário desenvolvido pela Altus, elaboradas a partir de consulta a distintos tratados internacionais<sup>3</sup>, consideram distintos contextos sócio-econômicos e culturais. São 20 questões quantitativas (quatro para cada tema) que devem ser respondidas de acordo com a escala *likert*, atribuindo-se valores entre um (totalmente inadequada) e cinco (excelente)

- 
2. Nesse caso, a DEAM que compunha a amostra original foi substituída por uma outra DEAM da cidade, já que a anterior estava em reforma e, por isso, fechada para o atendimento ao público.
  3. Entre os principais diplomas consultados para a elaboração das perguntas quantitativas estão os seguintes: 1) Convenção das Nações Unidas para a proteção de todas as pessoas sob detenção ou qualquer forma de prisão, 2) a Convenção das Nações Unidas para a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher, 3) Convenção das Nações Unidas para a proteção dos Direitos Civis e Políticos (ICCPR) E 4) Declaração das Nações Unidas sobre os princípios básicos de justiça aplicáveis às vítimas da ação policial e de abuso de poder (Declaração das vítimas); 5) Declaração das Nações Unidas para a eliminação de todas as formas de discriminação racial (CERD); 6) Declaração das Nações Unidas para a Proteção de Todas as Pessoas que se encontram forçadamente desaparecidas, 7) Declaração das Nações Unidas sobre as regras mínimas de aplicação das medidas não privativas de liberdade (Regras de Tóquio); 8) Declaração Universal dos Direitos Humanos.

a cada um dos itens observados. Há, ainda, dez questões de livre resposta (abertas) que se destinam a qualificar as notas dadas aos itens anteriores, permitindo o registro de informações detalhadas sobre as impressões dos visitantes.

As respostas às questões quantitativas são transformadas em uma escala cujo intervalo varia entre 20 e 100. Esses pontos permitem o cálculo da média final de cada delegacia, que deve ser interpretada da seguinte forma (Tabela 01):

**Tabela 01**

Intervalos de pontuação para classificação da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia - Altus, 2011

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

No ano de 2011, a partir do emprego desta metodologia, foi possível constatar que, em geral, as delegacias de polícia das cidades de Recife, Rio de Janeiro e São Paulo foram avaliadas como “adequadas” (60 pontos em média). As delegacias brasileiras visitadas ficaram em situação melhor que as bolivianas, argentinas e peruanas e em situação pior que as mexicanas, chilenas e estadunidenses, tal como denota a Tabela 02.

**Tabela 02**

Pontuação recebida pelas delegacias de polícia nas Américas - V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011

Localidade	Orientação para a comunidade	Condições físicas	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção	Média geral*
Bolívia	51	46	38	48	34	43
Argentina	54	55	48	36	40	47
Peru	61	57	53	58	50	56
Brasil	68	68	59	51	53	60
México	66	69	56	56	75	63
Chile	75	74	69	71	69	72
Estados Unidos	77	77	75	73	80	76
Global	70	64	58	65	61	64

\* Não leva em consideração a média do item “condições de detenção” já que a maioria das delegacias visitadas nos países da América (com exceção do Brasil) não tem carceragens. Por isso, a média final apresentada é levemente menor do que aquela do caso brasileiro que será apresentada adiante, já que essa leva em consideração o item “condições de detenção”.

A pontuação do Brasil é quatro pontos menor do que a média mundial, indicando que os problemas a resolver parecem ser maiores do que os apresentados pelos demais países que integram a pesquisa. Tal como as demais delegacias latino-americanas representadas na pesquisa, é possível verificar que as unidades brasileiras se destacaram positivamente nas áreas “orientação para a comunidade” e “condições físicas” e tiveram avaliações substantivamente negativas nos itens “transparência e prestação de contas” e “condições de detenção”.

No que se refere à avaliação das delegacias brasileiras, que participaram da V Semana de Visitas, é possível afirmar que a cidade do Rio de Janeiro possui delegacias com médias inferiores à nacional, enquanto que São Paulo é a localidade com médias superiores a essa (Tabela 03).

**Tabela 03**

Média dos pontos recebidos pelas delegacias de polícia avaliadas no Brasil, por critério e cidade –  
V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011

Localidade	Orientação para a comunidade	Condições físicas	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção	Média geral*
Recife	68	66	56	54	53	61
Rio de Janeiro	66	66	59	49	51	58
São Paulo	68	71	61	50	56	59
Brasil	68	68	59	51	53	59

\* Nesse caso, a média final inclui os valores da área de detenção e, por isso, ele é menor que o apresentado na tabela anterior. Importante lembrar que para cálculo desses resultados foram consideradas todas as delegacias visitadas em cada cidade, o que inclui os distritos policiais e as DEAMs. A desagregação desses resultados será feita na tabela seguinte.

Algumas questões merecem ser mencionadas quando se observa a tabela 03. Primeiro, o fato de que as delegacias das três localidades não se diferenciam muito em termos de “orientação para a comunidade”, sendo que o Rio de Janeiro alcançou pontuação equivalente à “adequada”, enquanto as demais alcançaram “excelente”. No quesito “condições físicas” as diferenças são maiores, já que São Paulo alcançou a nota “excelente”, mas Rio de Janeiro e Recife ficaram com avaliação “adequada”.

Em termos de “tratamento igualitário” da população, as três cidades receberam notas equivalentes à “adequada”, mas o mesmo não ocorreu quando o critério considerado foi o de “transparência e prestação de contas”. No último caso, apenas Recife alcançou avaliação “adequada”, sendo que as demais se situaram na categoria “inadequada”. Por fim, cumpre destacar que no quesito “condições de detenção” apenas a cidade do Rio de Janeiro foi avaliada como “inadequada”, sendo as demais classificadas como “adequadas”.

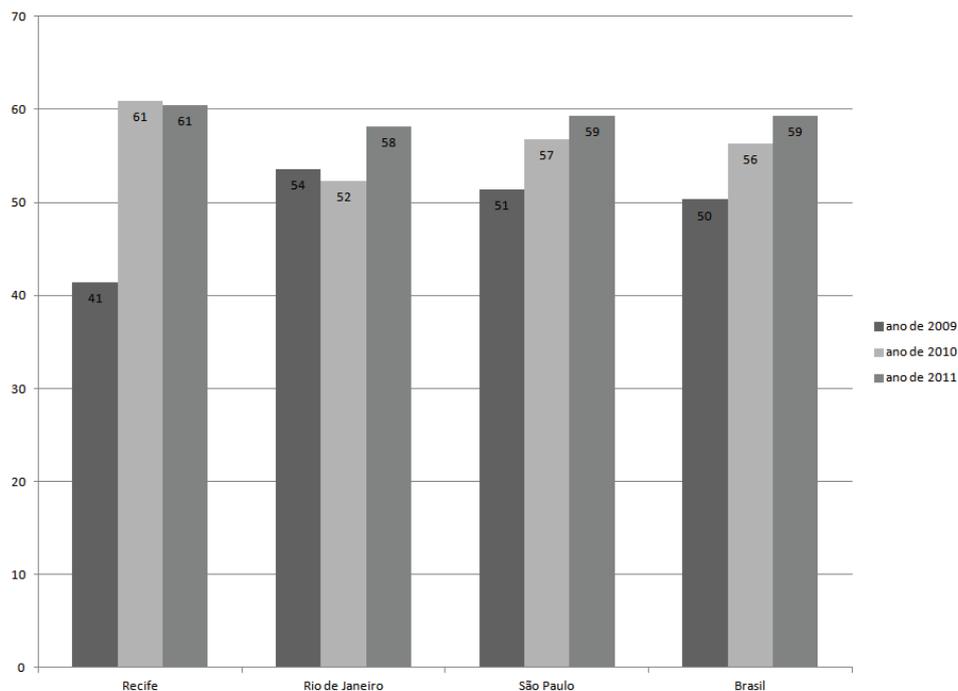
Mesmo levando em consideração que as delegacias das três cidades que participaram da V Semana de Visitas foram classificadas como adequadas, os problemas encontrados no Rio de Janeiro, especialmente em termos de “transparência e prestação de contas” e “condições de detenção” parecem ser maiores que os observados nas demais localidades. Interessante notar, nesse sentido, que essa foi a primeira cidade a desenvolver projetos de reforma da Polícia Civil, em fins da década de 1990. No âmbito de tal reforma, criou-se o programa “delegacia legal” que tinha como uma de suas premissas a utilização de carceragens apenas para uso eventual e não continuado. Além disso, no bojo desse processo foi criada a Ouvidoria de Polícia que tinha, entre outras funções, a de zelar pela transparência e prestação de contas por

parte das unidades policiais<sup>4</sup>. Nesse sentido, os resultados apresentados parecem indicar a falta de compromisso com o modelo projetado.

Quando se comparam os resultados alcançados pela V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia com aqueles verificados nos dois anos anteriores, quando são considerados os mesmos distritos policiais visitados nas mesmas cidades, é possível perceber que (1) em São Paulo são verificadas melhoras ao longo dos três anos considerados, sendo as maiores processadas na passagem de 2009 para 2010; (2) em Recife houve uma grande melhora do primeiro para o segundo ano do projeto, com estabilização do segundo para o terceiro ano; (3) no Rio de Janeiro é possível observar uma melhora substantiva quando os dois anos extremos da série são comparados, mas houve uma pequena piora entre os anos de 2009 e 2010 (Gráfico 01).

**Gráfico 01**

Comparativo da pontuação global das delegacias de Recife, Rio de Janeiro e São Paulo que participaram das três edições do projeto, V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011



4. Para maiores informações sobre esses projetos, ver Soares (1999).

Além de verificar como as delegacias de polícia das cidades visitadas melhoraram ou pioraram, um outro objetivo da avaliação feita pela Altus é o mapeamento de boas práticas, com vistas à concessão de um prêmio às delegacias que obtiveram notas excepcionalmente elevadas em cada localidade. Este é o Prêmio Altus de Atendimento ao Público que, no ano de 2011, foi concedido aos seguintes distritos policiais (Tabela 04):

**Tabela 04**  
Pontuação final dos distritos policiais melhor avaliados no ano de 2011, por cidade –  
V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011

Cidade	Delegacia	Orientação para a comunidade	Condições físicas	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção	Média geral
São Paulo	SP - 12º DP - Pari	97,5	100,0	98,8	92,5	97,2	97,2
Recife	REC - 14ª DP - Várzea	96,3	97,5	93,8	100,0	96,3	96,8
Rio de Janeiro	RJ - 7ª DP - Santa Teresa	86,3	93,8	87,5	81,3	73,8	84,5

Como se pode perceber, nenhuma das delegacias avaliadas conseguiu alcançar a média máxima de 100 pontos. Mesmo assim, com os devidos arredondamentos, todas as delegacias melhor pontuadas podem ser consideradas como excelentes, considerando os cinco critérios analisados pela Altus, quais sejam, “orientação para a comunidade”, “condições materiais”, “tratamento igualitário da população”, “transparência e prestação de contas” e “condições de detenção”. Logo, para que seja possível compreender melhor as características das unidades agraciadas com o Prêmio Altus de Atendimento ao Público em 2011, relatam-se, a seguir, aspectos da percepção dos cidadãos que visitaram as delegacias.

O 12º. Distrito Policial do Pari, em São Paulo, foi descrito pela coordenadora da visita como “uma delegacia acolhedora, que nem parece delegacia”. Na entrada há uma sala de espera muito bem montada, com painel de senha para organizar o atendimento. Existe uma equipe destinada somente à acolhida da população, fazendo o pré-atendimento e auxiliando pessoas que precisam de outros serviços públicos. Além disso, todos os ambientes da delegacia são organizados, limpos e possuem cestos de lixo, sendo que os equipamentos e móveis da delegacia são novos e bem cuidados pelos funcionários.

A delegacia se destaca, ainda, por possuir rampa de acesso para pessoas portadoras de necessidades especiais e portas largas. Essa entrada é separada da entrada principal, porém fica ao lado da vaga para aqueles com necessidades especiais,

no estacionamento. Existe, também, uma sala de atendimento exclusiva para portadores de necessidades especiais, mulheres vítimas de violência sexual e para idosos, sendo que este atendimento é preferencial.

No que se refere ao quesito “transparência e prestação de contas”, o delegado deixa à disposição do público, na recepção e no andar superior, um livro com gráficos indicando as ocorrências do último trimestre. Existe, ainda, um relato das medidas que serão tomadas para sanar os problemas descritos nos gráficos. O material é de fácil entendimento e fica em locais bastante acessíveis.

Ao lado do balcão de atendimento há uma placa indicando os plantonistas do período e todos os policiais usam crachás identificando o seu cargo na Polícia Civil. A delegacia também possui, em locais visíveis, o telefone da Ouvidoria, do Disque Denúncia e do SAC estadual para eventuais reclamações, além de telefones de outros serviços necessários à população. Por último, existe uma caixa de sugestões e críticas na recepção para quem quiser deixar seu recado. Nesse caso, não é necessário que o cidadão se identifique.

Em termos de boas práticas, o contato com a população é o destaque desta delegacia. O delegado titular faz questão de participar de todas as reuniões do CONSEG da sua região e é elogiado pela população que participa do mesmo. O Distrito Policial do Pari conta também com uma brinquedoteca para crianças, um fraldário para as mães trocarem seus filhos e uma sala para atendimento dos que precisam de privacidade, como é o caso de violência contra mulheres.

A 14ª Delegacia de Polícia – Várzea, em Recife, foi considerada, em 2010, a melhor do Brasil. De acordo com os visitantes, a delegacia permanece em prédio com ótimo estado de conservação, continua contando com excelente estrutura de trabalho para a equipe e diversas iniciativas de aproximação com a comunidade e prestação de contas. É a única delegacia na qual as condições de detenção não foram mal avaliadas em Recife e os visitantes não listaram pontos negativos da delegacia, o que demonstra bastante satisfação com a mesma. Por último, a delegacia se localiza em ponto de fácil acesso, servida por várias linhas de ônibus.

Em termos de mudanças (2010/2011), foi constatada a instalação de uma sala destinada aos advogados dos acusados, devidamente equipada e informatizada, para que os mesmos possam encaminhar questões emergenciais no próprio local.

A preocupação com o “tratamento igualitário da população” é outro ponto forte desta unidade, que possui espaço adequado para reconhecimento de vítimas e suspeitos em casos em que a privacidade é importante. Além disso, o delegado revelou enorme cuidado nos casos de atendimento a mulheres vítimas de estupro e violência doméstica. Conforme destacou a coordenadora de visitas:

“O último aspecto se refere ao tratamento igualitário destinado ao público: existem espaços e equipamentos para entrevistar as vítimas e/ou testemunhas de crimes em casos em que a privacidade é importante, como nos casos de estupro,

violência doméstica e conjugal, por exemplo, quando as vítimas são diretamente levadas para a sala do delegado, e se preferirem, são atendidas por uma delegada do sexo feminino”.

Em termos de “transparência e prestação de contas”, na 14ª. Delegacia de Polícia da Várzea verificou-se que ainda circula um jornal informativo mensal, distribuído na comunidade (escolas, igrejas, etc.) e onde podem ser encontradas informações a respeito da prestação de contas da unidade; fotos de desaparecidos e de procurados pela polícia; informações sobre campanhas educativas na área de drogas e violência; além de dicas importantes de prevenção. Foram observados, em cartazes fixados nas paredes, os telefones da Corregedoria, do Disque-Denúncia e da Ouvidoria da Polícia.

Ademais, os policiais desenvolveram dois sistemas para avaliação de sua atividade. Há uma competição interna para medir a produtividade mensal e, diariamente, o quadro de avisos é atualizado com os dados de inquéritos concluídos e remetidos e casos finalizados, por cada uma das equipes. Há, também, uma pesquisa de qualidade, baseada no questionário da Altus, para avaliar a opinião dos moradores da localidade sobre os serviços prestados pela unidade policial. Assim, através de uma cédula depositada numa urna, o público pode se manifestar ao responder questões sobre: a facilidade de acesso à delegacia; tempo de espera para o atendimento; estrutura da unidade; organização e limpeza da delegacia; qualidade do atendimento; além do estado de conservação do prédio e da mobília. As pessoas podem ainda fazer sugestões, críticas ou denúncias.

Quanto às “condições de detenção”, contrariando a tendência da maioria das delegacias de Recife, a 14ª. DP da Várzea apresentou padrões excelentes nesse quesito, o que chamou a atenção dos visitantes. Antes de serem recolhidos, os detidos passam por uma triagem e são separados por sexo e tipo do crime. A área em que ficam é muito limpa e os banheiros estão em ótimo estado. Outro ponto destacado foi o fato de que os presos não circulam pela parte da frente da delegacia, mas apenas pela parte de trás, evitando-se que fiquem expostos ao público.

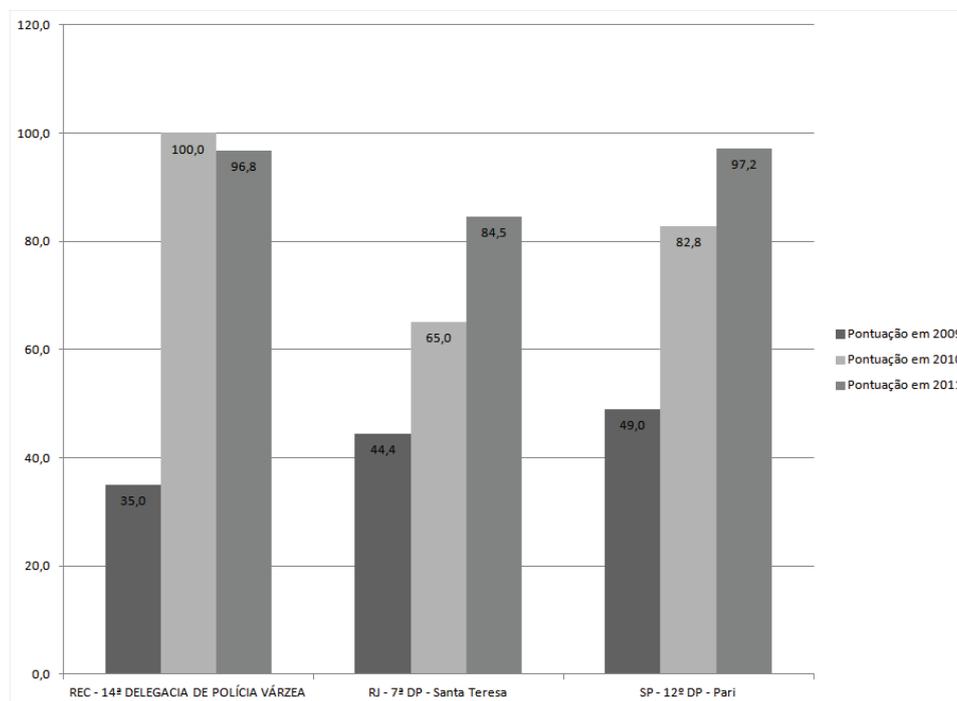
A 7ª Delegacia de Polícia - Santa Teresa, no Rio de Janeiro, impressionou os visitantes que se surpreenderam ao encontrar “um ambiente agradável”. Perceberam a intenção de melhorar o atendimento ao público, destacando a qualidade do ambiente físico: prédio em adequado estado de conservação, informatização e modernização dos serviços. De acordo com os visitantes, tais características “desfazem qualquer imagem negativa que se possa ter de uma delegacia”.

Outro ponto que contribuiu para a avaliação positiva da unidade foi a atenção dada aos conflitos familiares que são levados para a delegacia. Segundo os visitantes, os detetives reservam parte do seu tempo para trabalhar com as pessoas envolvidas nestes casos, especialmente quando eles envolvem pessoas que procuram a delegacia de forma recorrente. Vale ressaltar que ficou registrado o fato de que a maioria dos policiais que trabalha nessa área vive no bairro, o que auxilia o manejo deste tipo de problema.

Com exceção da 14ª. Delegacia de Polícia da Várzea, em Recife, que no ano de 2010 havia alcançado a nota máxima, mas em 2011 apresentou alguns problemas que levaram à redução de sua média final, as demais premiadas apresentaram melhora constante ao longo dos três últimos anos do projeto (Gráfico 02).

**Gráfico 02**

Comparativo da pontuação das delegacias premiadas de Recife, Rio de Janeiro e São Paulo nas três edições do projeto – V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011



Na tentativa de contemplar uma perspectiva de gênero, o projeto Altus inclui avaliações de Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAM), nas localidades visitadas. Os resultados indicam que existe uma diferença média de cinco pontos entre esses dois tipos de unidades da Polícia Civil (Tabela 05), apontando para a qualidade superior das especializadas, em detrimento das distritais.

**Tabela 05.**

Média de pontos recebidos pelas DEAMs e pelas delegacias distritais, por critério avaliado –  
V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011

Quesito	DEAM	DP	Diferença (DEAM - DP)
Orientação para a comunidade	73	67	6
Condições físicas	72	68	4
Tratamento igualitário	67	58	8
Transparência e prestação de contas	53	51	3
Condições de detenção	56	53	3
Média geral*	64	59	5

A Tabela 05 indica que, quaisquer que sejam os quesitos considerados, as delegacias especializadas tiveram notas superiores às delegacias distritais. O item com a maior diferença de médias é o “tratamento igualitário da população” – as DEAMS tiveram nota oito pontos superior àquelas dos distritos policiais, denotando maior atenção à questão de gênero. O item com menor diferença de médias é “condições de detenção”, o que parece indicar que essa questão é nevrálgica para toda a Polícia Civil.

Quando esses resultados são desagregados por cidade na qual foi realizada a visita (Tabela 06), é possível perceber que a única localidade na qual a DEAM parece oferecer um serviço de pior qualidade, quando comparado ao ofertado pelos distritos policiais, é a cidade de São Paulo, cuja média da DEAM é cinco pontos menor do que aquela das unidades convencionais.

**Tabela 06.**

Média de pontos recebidos pelas DEAMs e pelas delegacias distritais, por cidade onde a visita foi realizada –  
V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011

Localidade	DEAM	DP	Diferença (DEAM - DP)
Recife	65	60	5
Rio de Janeiro	71	58	13
São Paulo	57	60	-3
Brasil	64	59	5

Ressalte-se que as Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher foram inicialmente criadas no estado de São Paulo e, em razão de seu sucesso, se espalharam pelo restante do país<sup>5</sup>. Logo, o fato dessas unidades terem sido consideradas inadequadas e em piores condições do que as demais unidades visitadas, na mesma cidade, é preocupante e deve merecer a atenção das autoridades.

Em conjunto, os dados parecem indicar que nas três cidades analisadas, no período compreendido entre os anos de 2009 e 2011, foram verificadas melhorias em todos os itens avaliados pela Altus, quais sejam: orientação para a comunidade, condições materiais, tratamento igualitário da população, transparência e prestação de contas e condições de detenção. Em que pese os avanços verificados, os distritos policiais ainda apresentam sérias deficiências nos dois últimos quesitos e, por isso, políticas que tenham como propósito a revisão desse cenário devem ser desenvolvidas nos anos vindouros.

Outra consideração importante é o fato de que tanto a chamada “Delegacia Legal” no Rio de Janeiro, como a “Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher” em São Paulo, parecem ser hoje projetos com problemas que demandam atenção e que precisam ser continuamente reavaliados, se há alguma pretensão de que continuem a ser referências nacionais.



*Desorganização tipicamente associada à imagem de uma delegacia de polícia – 18ª Delegacia de Polícia – Macaxeira, em Recife.*

---

5. Para saber mais sobre as Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher em São Paulo, ver Saffioti (1999).



A seção anterior procurou apresentar os dados da V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia por região e em comparação com o que foi observado nas duas edições anteriores do projeto, quando as delegacias cujos resultados se reportam começaram a ser visitadas. Nessa seção, serão apresentados dados sobre as características dos visitantes e sobre as observações que eles fizeram acerca dos distritos policiais, antes e depois das visitas. Essa análise é importante dada a dimensão de intervenção a que este projeto se propõe.

Ao levar os cidadãos a avaliar as delegacias de polícia, atua-se no sistema de crenças, valores e atitudes desses indivíduos e, dessa forma, tem-se a possibilidade de alterar a percepção que os mesmos têm do serviço policial e, por conseguinte, a confiança que os indivíduos depositam na polícia. Ao discutir com os policiais os resultados da avaliação, tanto no nível regional, como no que diz respeito ao funcionamento de cada unidade visitada, tem-se a oportunidade de oferecer a esses gestores subsídios para que o serviço oferecido ao público possa ser aperfeiçoado e responda às expectativas da população.

No relatório sobre a IV Semana de Visitas procurou-se problematizar as potencialidades e os limites da Semana de Visitas como mecanismo de *accountability* policial comunitária<sup>6</sup>. No contexto dessa edição, pretendemos discutir como a participação contínua de alguns cidadãos em todas as edições desse projeto tem contribuído para a transformação da visão que eles possuem do trabalho policial e também para o aumento da confiança na polícia. Espera-se que a partir da vivência da rotina de um distrito policial, os visitantes sejam capazes de desconstruir estereótipos, compreendendo melhor as potencialidades e os limites da ação policial. Por outro lado, acompanhando a mesma delegacia ao longo de alguns anos, espera-se, também, que esses indivíduos sejam capazes de apontar mudanças, para o bem e para o mal, indicando os fatores que contribuíram para tais alterações.

Como já foi dito, a percepção dos visitantes difere de acordo com suas características (sexo, idade, grau de escolaridade e experiência anterior com a polícia). Essas informações serão aqui apresentadas para, em seguida, se descrever como esses distintos grupos perceberam o trabalho policial e como a Semana de Visitas pode (ou não) interferir na imagem que eles possuíam dessas unidades antes de tal experiência.

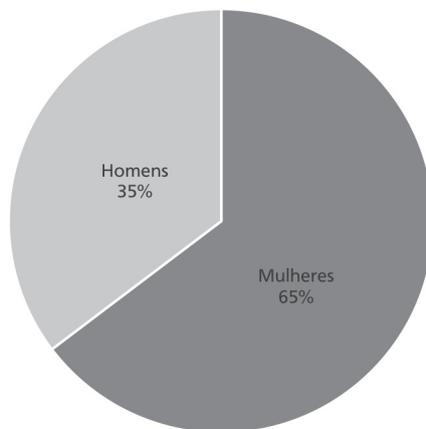
---

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

No ano de 2011, 65% dos visitantes eram do sexo feminino, uma vez que especialmente as mulheres de menor renda têm maior disponibilidade para atividades dessa natureza, podendo adequar-se aos horários disponibilizados pelas delegacias de polícia para recepção dos visitantes (Gráfico 03).

**Gráfico 03.**

Distribuição percentual dos visitantes quanto ao sexo - V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011



Em geral, essas mulheres decidem participar do projeto por interesse em conhecer melhor o funcionamento de uma delegacia de polícia, ou ainda por entenderem que tal tipo de iniciativa pode contribuir para a melhoria da vida em sua comunidade.

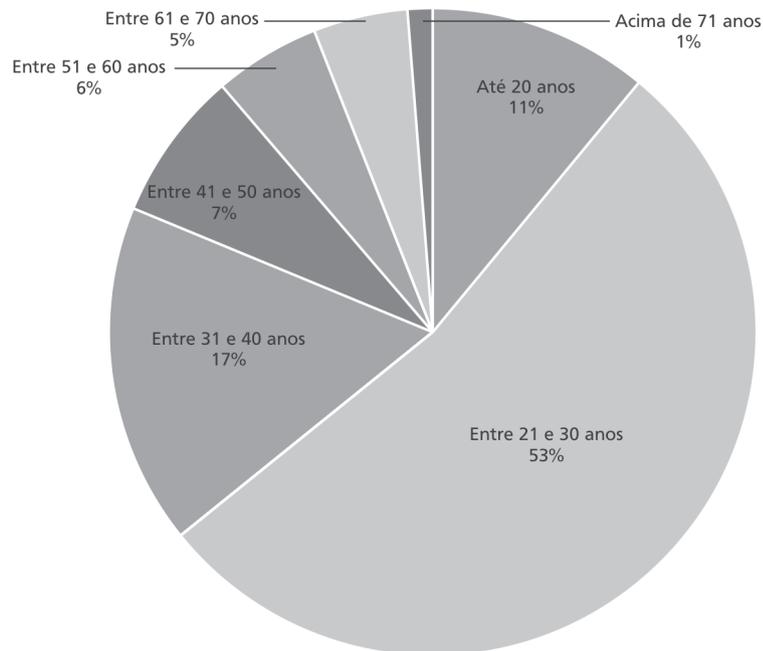
"A X teve interesse em visitar a delegacia por curiosidade e interesse acadêmico. A Y se interessou nas visitas por querer "conhecer como funciona uma delegacia para além da sala de espera". A Z participou da semana de visitas por interesse acadêmico e para colaborar com a melhoria das delegacias de São Paulo." Visitantes de SP - 38º DP - Vila Amália

"1) P, 21 anos, estudante: "Achei que era uma oportunidade de conhecer uma delegacia pelos meus olhos, e não unicamente sobre o que as pessoas falavam a respeito. Foi legal para quebrar preconceitos"; 2) I, 29 anos, promotora de vendas: "Vim por curiosidade, quando você me falou em avaliar os serviços prestados por uma delegacia, pensei logo em avaliar somente as coisas ruins que ia encontrar e me surpreendi". " Visitantes de REC - 10ª DELEGACIA DE POLÍCIA IBURA

A idade média dos visitantes foi de 31 anos e, como nas edições anteriores, procurou-se contemplar todas as faixas etárias. No entanto, o fato de as visitas serem coordenadas por estudantes de pós graduação em ciências sociais acaba por contribuir para que a faixa de 21 a 30 anos seja mais representativa do que as demais (Gráfico 04).

**Gráfico 04.**

Distribuição percentual dos visitantes por faixa etária – V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011



Alguns coordenadores de visita afirmam ser mais fácil recrutar pessoas na faixa etária entre 20 e 30 anos porque são esses os indivíduos que parecem estar mais preocupados com o exercício da cidadania numa delegacia de polícia. Além disso, eles acreditam que ajudar na viabilização de mecanismos de *accountability* policial comunitária é também uma forma de exercer sua cidadania.

“Para os visitantes, participar da semana de visitas é também exercer a cidadania, pois o cidadão pode fiscalizar o trabalho da delegacia e a sua relação com a comunidade.” Visitantes da RJ - 62ª DP – Imbariê

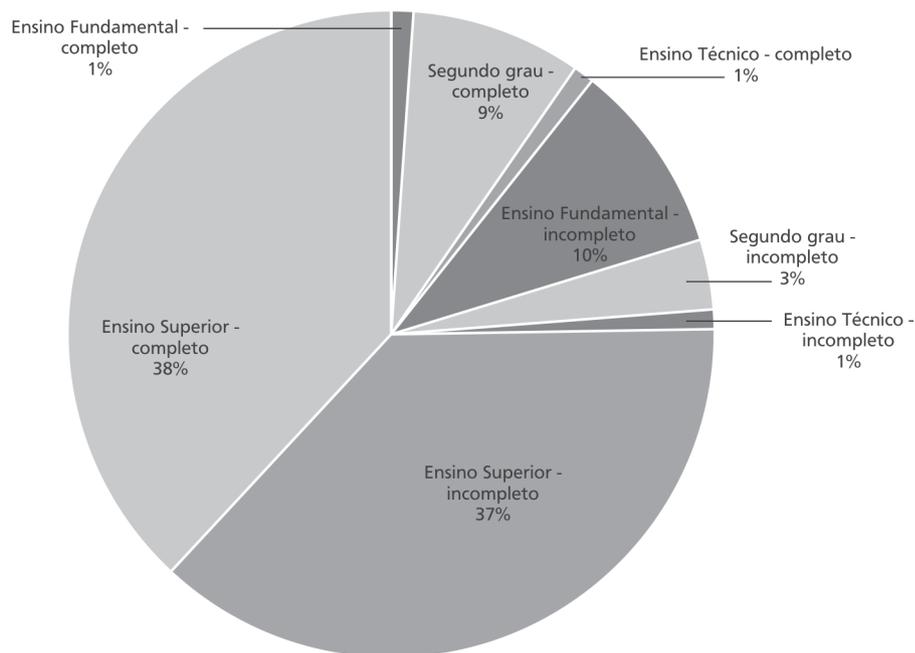
“Para mim, além da experiência profissional na área de pesquisa, participar da semana de visitas significa atuar de forma mais efetiva como cidadã, no papel de fiscalização e colaboração, a fim de melhorar as unidades policiais e incentivar as

boas práticas (X, 26 anos, arquiteta). A maioria do grupo enfatizou o compromisso com a cidadania como a principal razão que o levou a participar da semana de visitas a delegacias de polícia, “é importante pra cada um fazer a sua parte como cidadão” disse Y, 18 anos – estudante, e “através desse projeto a gente pode fiscalizar as delegacias e incentivar os bons resultados”, afirmou Z, 23 anos – técnico em edificações. Uma visitante ressaltou a experiência profissional e de vida: “participar da semana de visitas as delegacias de polícia foi importante, primeiramente porque representou um trabalho de campo, além da experiência vivida”, disse W, 20 anos, estudante. Quanto ao significado de participar da semana de visitas, os visitantes apontaram a experiência profissional, experiência de vida, crescimento pessoal e contribuição social como os motivos principais. Z, 23 anos – técnico em edificações, falou: “foi uma experiência muito boa, eu cresci como pessoa, sem falar que me senti contribuindo”, já W, 20 anos, estudante, disse que: “como projeto ajuda a melhoria da delegacia, eu me sinto parte disso, então eu estou fazendo o meu papel dentro da sociedade”. Visitantes da REC - 14ª DELEGACIA DE POLÍCIA VÁRZEA

Considerando-se que dois dos três centros de pesquisa parceiros estão em universidades, o quantitativo de estudantes de ensino superior, ou ainda de pessoas com nível de escolaridade superior, foi substantivamente maior, como denota o Gráfico 05.

**Gráfico 05.**

Distribuição percentual dos visitantes por grau de escolaridade – V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011



A maioria dos estudantes universitários decide participar do projeto para (1) compreender como funciona a rotina de uma delegacia de polícia; (2) possuir experiência de pesquisa de campo nessa área, como indicam as citações abaixo.

“Quando questionados sobre as razões para participar do projeto, os três voluntários disseram estar interessados em conhecer de perto o funcionamento da delegacia e o trabalho da polícia civil. Além disso, um dos integrantes do grupo disse que o projeto também permitiria exercer sua cidadania, avaliando os serviços que são prestados ao público e cobrando melhorias dos responsáveis.” Visitantes de SP - 16º DP - Vila Clementino

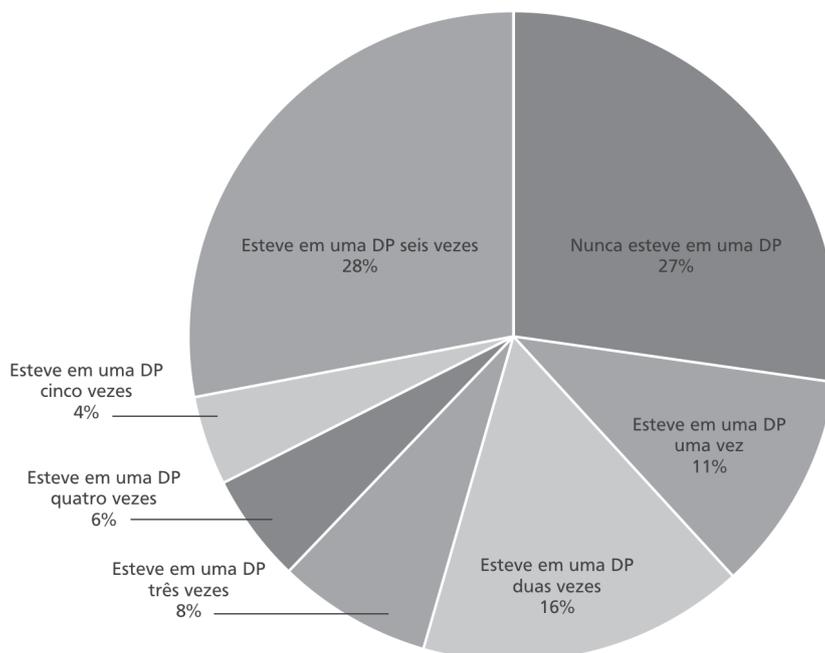
“Os membros da minha equipe também se interessaram em participar dessa atividade por questões profissionais e acadêmicas. X está interessada em conhecer melhor o trabalho de ONGs e por isso resolveu fazer parte das visitas. Y é estudante de serviço social e também queria conhecer melhor um campo de atuação no qual pode vir a trabalhar (assistindo populações vulneráveis, eventualmente alojadas em uma delegacia) depois de graduada. Z é estudante de gestão de política públicas e estava interessado em observar como políticas de segurança poderiam ser mais bem planejadas, tendo em vista a realidade de implementação do trabalho nas delegacias.” Visitantes de SP - 72º DP - Vila Penteados

“[visitante01] ‘Resolvi participar deste projeto porque tem relação com minha área de estudo que é Sociologia e Política e porque essa é uma forma de cooperar com a melhoria da polícia.’; [visitante02] ‘Tenho um projeto de fazer um documentário sobre a prisão e achei que esse era uma forma para enxergar qual é esse processo até a prisão. Além disso, eu já participo deste projeto desde 2009.’ [visitante 03] ‘Sou estudante de direito ... e quis vir conhecer como é esse ambiente. E porque eu gosto de fazer trabalho voluntário’” Visitantes de SP - 37º DP - Campo Limpo

Considerando os objetivos de intervenção do projeto, era importante reunir visitantes que tivessem experiências anteriores diferenciadas com a polícia: ou pessoas que já haviam estado em uma delegacia, registrando uma ocorrência, ou pessoas que nunca tivessem pisado em uma delegacia. Ou seja, pessoas que já tivessem desenvolvido estereótipos diversos sobre o trabalho policial que poderiam ou não ser alterados através da participação no projeto. Entre os visitantes, pouco mais de ¼ nunca tinha estado em uma delegacia de polícia e quase 1/3 tinha vivenciado essa experiência seis vezes ou mais (Gráfico 06).

**Gráfico 06.**

Distribuição percentual dos visitantes quanto à experiência anterior com a polícia – V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011



No que diz respeito especificamente a esse critério, os participantes afirmaram que o engajamento no projeto se devia ao interesse em conhecer com maior detalhe o que acontecia “do outro lado”. Alguns, já tendo estado em uma delegacia como vítimas, gostariam de entender como o policial se sente e quais são os recursos com os quais conta, para registrar uma ocorrência. Nesse sentido, as observações foram as seguintes:

“C, 52 anos, achou que seria uma oportunidade de poder falar tudo aquilo que ele achava falho no atendimento de uma delegacia. Ele alega que já foi muitas vezes procurar atendimento e pouquíssimas vezes foi bem atendido.” Visitante da REC - 5ª DEAM

“Os visitantes eram pessoas que já tinham tido contato com a polícia e, nesse caso, em geral, o senso comum impera de maneira abrangente. Mesmo assim, o senso crítico, mesmo baseado no senso comum, traz discursos interessantes: ‘como é que o governo quer cobrar as coisas desse pessoal... eles trabalham em péssimas condições... isso deve dar mau humor na pessoa... aí, chega um pra ser atendido e trata os outros mal... tem que ver o lado deles também...’.” Visitantes de RJ - 50ª DP - Itaguaí

Por fim, um último critério que nos interessava era a participação do indivíduo em edições anteriores da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia. Isso porque, conforme destacado anteriormente, a proposta de intervenção do projeto, especialmente no sentido de se construírem pontes de confiança entre a polícia e os cidadãos, depende da capacidade que tem a polícia de usar as informações recebidas, a cada ano, para aperfeiçoar seu trabalho e melhorar o atendimento à comunidade. Ressalte-se que 49% dos visitantes do ano de 2011 também tinham participado das edições anteriores do projeto (Gráfico 07).

**Gráfico 07.**  
Distribuição percentual dos visitantes quanto à participação anterior no projeto –  
V Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2011



A maioria dos visitantes que havia participado de edições anteriores do projeto demonstrou o desejo de participar novamente para “fiscalizar” a delegacia policial e verificar em que medida tem havido melhoras no que se refere aos quesitos da Altus:

“Dois visitantes falaram que como eles já participaram no ano anterior, participar esse ano significou poder fiscalizar se as boas práticas vistas no ano passado ainda estavam sendo feitas. Porém, para a surpresa de todos os visitantes, a delegacia piorou em muitos aspectos.” Visitantes de RJ - 15ª DP - Gávea

“O estudante de informática, diz que uma das razões que o fez participar da semana de visitas, foi: ‘Para poder comparar as informações da primeira visita com a segunda, se houve melhoramentos na delegacia, mas, na verdade, não houve nada’. Questionado sobre o que significou para ele participar dessa atividade, ele responde que: ‘Tive a oportunidade de ter mais informações sobre atendimentos da delegacia.’ REC - 25ª DELEGACIA DE POLÍCIA PEIXINHOS

Portanto, em média, os visitantes eram mulheres, com idade de 30 anos, com algum grau universitário e experiência anterior com a polícia. Na maior parte das vezes, tal experiência não tinha relação com a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia. Após as visitas, esses visitantes foram questionados, explicitamente, sobre a capacidade de o projeto transformar a visão que os cidadãos têm do trabalho policial, com vistas a aumentar a confiança na polícia. O testemunho dos visitantes parece indicar que, de fato, a Semana de Visitas contribui para desmistificar visões sobre os distritos policiais como locais distantes da população, nos quais os direitos não são respeitados:

“Acho que as visitas ajudam a aproximar o visitante da realidade da delegacia, desmistificando um pouco o local que é constantemente retratado pelos meios de comunicação de forma incompleta, distorcida ou apenas nos seus piores aspectos.” Coordenador da visita à REC - 7ª DELEGACIA DE POLÍCIA BOA VIAGEM

“Alguns visitantes nunca tinham entrado em uma delegacia. As visitas fazem com que se familiarizem com o trabalho da polícia e também com os problemas enfrentados em seu cotidiano.” Coordenador da visita à RJ - 75ª DP - Rio do Ouro

“Todos os voluntários avaliaram que participar do projeto de Semana de Visita a Delegacia mudou a visão que tinham sobre delegacias. Afirmaram que: ‘Nunca fui até uma delegacia, não conseguia nem imaginar como era, só o que vejo pela televisão. É interessante ver como as pessoas trabalham’ (Visitante 01). ‘Tive sempre a sensação que a polícia era um órgão sempre repressor e participar destas visitas me mostrou de que isso não é uma condição geral.’ (Visitante 02) ‘Você visitar uma delegacia sem estar com um problema para resolver faz com que tenha uma visão crítica tanto para o lado negativo, quanto para o lado positivo’ (Visitante 03).” Coordenador da visita à SP - 25ª DP - Parelheiros

Outra questão ressaltada foi a capacidade de o projeto interferir diretamente nas práticas policiais, na relação com a comunidade e nos serviços prestados pela delegacia. Deve ser enfatizado, neste relato, a preocupação, por parte da coordenação do projeto, de devolver os resultados e discuti-los com os policiais para que as providências necessárias para superar dificuldades percebidas pelos visitantes sejam tomadas. E, entre os visitantes, fica nítido o entusiasmo ao perceberem que suas avaliações contribuíram para melhoras nas delegacias:

“Mudou para melhor, não só em relação à estrutura, que foi inaugurada há 2 meses, como também ao tamanho da equipe de policiais; muito mais equipamentos adequados para atender ao público e para os policiais trabalharem (computadores, mesas, cadeiras etc); principalmente no atendimento especializado para a mulher vítima da violência e quanto à eficiência na conclusão de inquéritos policiais.” Coordenador da visita à REC - 5ª DELEGACIA DE POLÍCIA CASA AMARELA

“Desde o ano de 2010 os delegados, junto com seu efetivo, vêm tentando se adequar aos itens de avaliação do questionário da Altus. Percebe-se que a delegacia estava organizada seguindo ponto a ponto os itens da avaliação e, dessa maneira, encontramos os dados sobre o número de inquéritos concluídos e remetidos pela delegacia, disponíveis para o público através de um banner, agentes fardados, com crachás, identificação em todas as salas, o prédio pintando, bem

organizado e limpo e um informativo sobre as atribuições da Polícia Civil e da delegacia.” Coordenador da visita a REC - 4ª DELEGACIA DE POLÍCIA ESPINHEIRO

“A única mudança apresentada pela delegacia de polícia do Cordeiro diz respeito ao relacionamento com a comunidade. Ocorreu uma aproximação entre as partes, uma vez que a delegacia procura dar um retorno dos serviços prestados, mantendo os usuários a par dos seus interesses e necessidades.” Coordenador da visita a REC - 6ª DELEGACIA DE POLÍCIA CORDEIRO

“A delegacia melhorou muito. Reformaram a carceragem que antes não tinha estrutura nenhuma, agora está limpa, tem três celas e está mais segura. Foram realizadas mudanças para melhor atender o público com necessidade especial, como rampas na entrada. A delegacia estava sendo reformada, por isso, espaços como sala para reconhecimento não tinham. Mas deixou uma expectativa boa que a delegacia estará ainda melhor depois da conclusão das obras.” Coordenador da visita a SP - 54º DP - Cidade Tiradentes

“A delegacia mostrou ter uma atenção especial com o trato pessoal e com a comunidade, visando evitar possíveis conflitos, atuando como polícia preventiva, em vez de atuar como polícia repressiva.” Coordenadora da visita a RJ - 26ª DP - Todos os Santos

Se, apesar dos esforços, no ano seguinte uma delegacia mal avaliada continua ruim, ou se encontra ainda pior, os visitantes duvidam da capacidade dos responsáveis em perceber/entender as demandas da população. Nesses casos, o que se percebe é a construção de um círculo vicioso no qual os “preconceitos” sobre o funcionamento de distritos policiais vão se sedimentando e contribuindo para o distanciamento entre população e polícia:

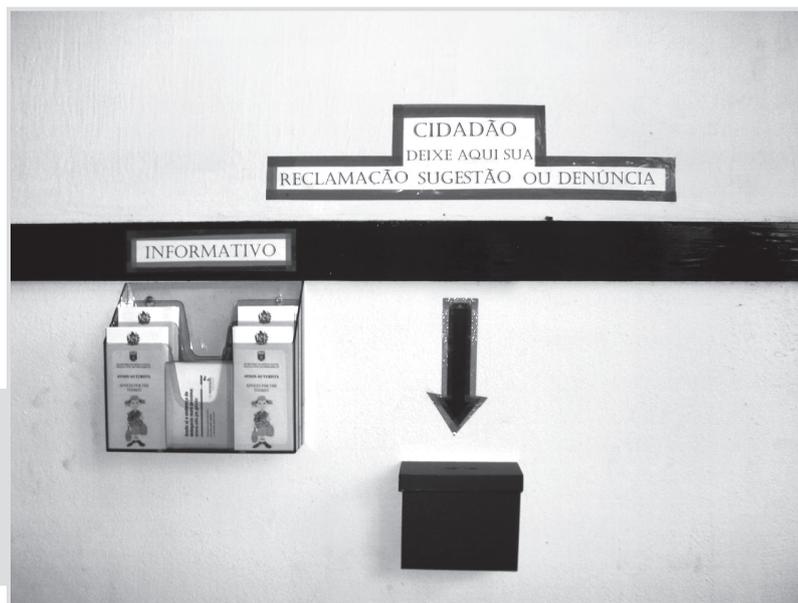
“A mudança observada pelo grupo foi que tudo está bem pior em relação ao ano anterior. A recepção dos policiais, a mobilização da DP para a visita, a presença (neste caso, ausência) do delegado titular.” Coordenador da visita à RJ - 50ª DP – Itaguaí

“Os visitantes concordaram que essa delegacia mudou para pior. A relação com a comunidade piorou muito pois a delegacia não tem mais o trabalho de informar a população local, como era feito no ano passado.” RJ - 15ª DP - Gávea

“Infelizmente a delegacia continua com os mesmos problemas, enquanto eu esperava melhoras. O aumento do número de inquéritos policiais remetidos mensalmente não necessariamente reflete alguma mudança nas práticas da delegacia e isto pode estar relacionado ao fato de que o comando geral da polícia tem exigido que cada escrivão conclua ao menos 10 inquéritos por mês para remeter à justiça. Nesse caso, a delegacia vem cumprindo essa meta. Ainda assim, é necessário ressaltar a eficiência do delegado em cumprir essa meta.” Coordenadora da visita à REC - 18ª DELEGACIA DE POLÍCIA MACAXEIRA

“Não foi possível identificar nenhuma mudança positiva nas práticas policiais da referida delegacia. No entanto, é possível perceber algumas mudanças negativas, principalmente na estrutura física e, segundo informações do delegado, nas atividades da IV Semana de Visita, o mesmo participava de palestras em escolas próximas. Neste ano disse não ter nenhuma atividade dessa natureza e ainda fez um comentário desagradável sobre a sua relação com a comunidade: “nós já não prestamos serviço à comunidade prendendo os filhos deles?!” Coordenador da visita à REC - 25ª DELEGACIA DE POLÍCIA PEIXINHOS

De maneira geral, as citações extraídas dos relatórios narrativos permitem afirmar que a Semana de Visitas é, de fato, uma oportunidade para que indivíduos não familiarizados com a rotina dos distritos policiais possam vivenciá-la, derrubando-se idéias e visões pré-concebidas a respeito da polícia e dos policiais. Mesmo assim, algumas impressões relatadas pelos visitantes parecem indicar que a tentativa de desmistificar estereótipos e aumentar a confiança que a população tem na polícia é, ainda, muito difícil, sobretudo quando as delegacias policiais encontram-se em condições físicas precárias.



*Folder com informações sobre como registrar uma ocorrência e caixa de reclamações, sugestões ou denúncias - 1ª Delegacia de Polícia - Rio Branco, em Recife.*

## A SEMANA DE VISITAS COMO INSTRUMENTO QUE VIABILIZA O AUMENTO DA CONFIANÇA QUE O CIDADÃO TEM NA POLÍCIA?



Conforme destacado anteriormente, a Semana de Visitas é simultaneamente (1) uma pesquisa acadêmica que tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia de todo o mundo e (2) uma proposta de intervir na forma como os indivíduos percebem o trabalho policial.

Esse duplo propósito pôde ser alcançado porque a metodologia do projeto se baseia em pesquisas sobre a percepção da polícia e sobre a importância de as avaliações dessas agências serem feitas pela clientela – real ou potencial – das mesmas. Contudo, conforme destacado por Brown e Benedict (2002), isso nem sempre ocorre porque esse público é difícil de ser acessado por acadêmicos que preferem recorrer a critérios de amostragem que não dão conta da diversidade de fatores que contribuem para a construção do fenômeno “confiança na polícia”.

A ênfase na composição de grupos heterogêneos em termos de sexo, idade e grau de escolaridade encontra-se ancorada na constatação de que as mulheres, os mais jovens e os mais escolarizados tendem a ser mais críticos do trabalho policial, tendo mais chances de percebê-lo como negativo do que homens, idosos e os que não freqüentaram a escola. Por outro lado, houve a preocupação em compor grupos que tivessem, simultaneamente, pessoas que já haviam interagido com a polícia (inclusive no âmbito do próprio projeto) e pessoas que nunca haviam tido qualquer contato direto com essa agência – logo, grupos que, em tese, já haviam desenvolvido visões bastante distintas sobre o trabalho da polícia.

Nesse sentido, vale destacar a importância da Semana de Visitas para a validação ou desconstrução de impressões sobre encontros negativos anteriores com a polícia. A maioria dos estudos aponta para o fato de que a percepção resultante de um contato negativo anterior, ou o testemunho de uma ação inapropriada de um policial, apenas pode ser revertida a partir do esforço para que o indivíduo que desenvolveu tal imagem seja capaz de compreender que tais situações são exceções e resultado de uma série de fatores que, às vezes, fogem ao controle de um policial específico.

Contudo, os dados coletados no âmbito da V Semana de Visitas parecem indicar que a reversão de impressões negativas não é algo tão simples. Alguns estereótipos ou experiências anteriores negativas podem se consolidar diante da carência de recursos para prestação de um serviço policial de qualidade que muitas delegacias de polícia apresentam. Além disso, conforme indicado na revisão de Brown e Benedict (2002), algumas imagens pré-concebidas desses espaços são tão fortes que mesmo projetos de intervenção que primam por uma interação longa e constante entre comunidade e polícia não são capazes de revertê-la.

Nesse sentido, talvez uma contribuição importante da Semana de Visitas seja a de entender o perfil dos indivíduos que mais reagem a tais reversões e quais as dimensões do trabalho policial, por eles julgada negativa, que sedimentam as visões negativas difíceis de superar. Campanhas de esclarecimento sobre o trabalho da polícia e suas dificuldades podem auxiliar a transpor tais barreiras.

Por fim, a literatura especializada ensina que projetos como a Semana de Visitas, por seu caráter continuado e regular, podem contribuir para transformar a percepção que cidadãos têm do trabalho policial, aumentando a confiança nesta instituição. E, pelo que se tem observado, desde 2006, quando foi realizada a primeira Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, o projeto Altus/CESeC vem, também, contribuindo para a melhoria do atendimento prestado pelas delegacias de polícia em algumas localidades do Brasil, através do estímulo à capacidade de crítica dos cidadãos.

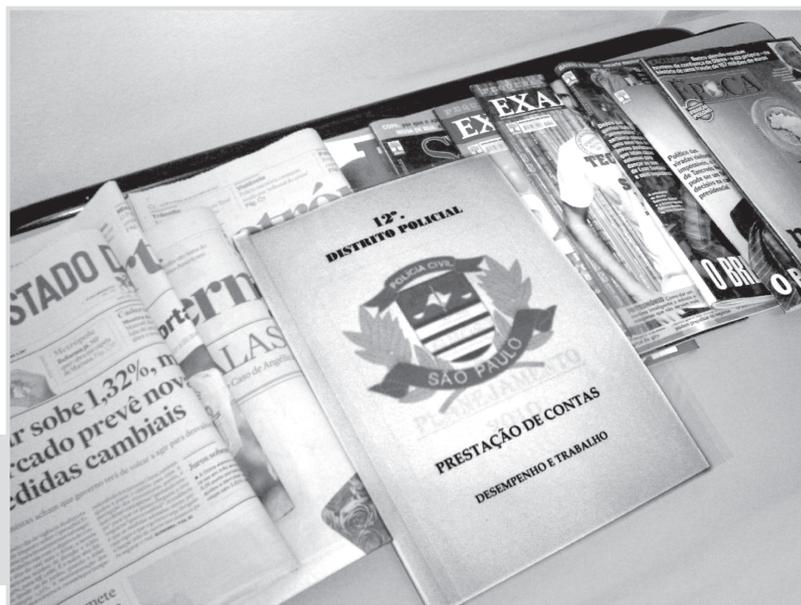


*Visitantes preenchendo o formulário da semana de visitas, após a avaliação da 26ª DP - Todos os Santos, no Rio de Janeiro.*

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



- BAYLEY, David H. Policing in America: assessment and prospects. In. Ideas in American Policing. Police Foundation, 1998.
- BIGLEY, Gregory; PEARCE, Jone. Straining for shared meaning in organization science: Problems of trust and distrust. The Academy of Management Review. Vol. 23, No. 3, Jul., 1998
- BROWN, Ben; BENEDICT, William Reed. Perceptions of the police: past findings, methodological issues, conceptual issues and policy implications. Policing, 2002, 25: 543–580.
- FRANK, James et al. Exploring the Basis of Citizens' Attitudes Toward the Police. Police quarterly, Vol. 8 No. 2, June 2005, 206–228.
- OLIVEIRA JÚNIOR. Almir de. Dá para confiar nas polícias? Confiança e percepção social da polícia no Brasil. Revista Brasileira de Segurança Pública, São Paulo, Ano 5, Ed. 9, Ago/Set, 2011.
- SAFFIOTI, Heleieth I. B. Já se mete a colher em briga de marido e mulher. São Paulo em Perspectiva. Vol.13 No.4 São Paulo Oct./Dec. 1999.
- SOARES, Luiz Eduardo. Meu casaco de general: quinhentos dias no front da segurança pública no Rio de Janeiro. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.



*Brochura com desempenho da 12ª Delegacia de Polícia em São Paulo, disponibilizada para cidadãos que esperam para serem atendidos.*



## kit de visitas a delegacias de polícia

## formulário

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

**altus**<sup>SP</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  
Chandigarh, India

Фонд ИИДЕМ,  
Москва, Россия

Vera Institute of Justice  
New York, United States



### O QUE É PRECISO FAZER?

#### ANTES DA VISITA:

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

#### DURANTE A VISITA:

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

#### DEPOIS DA VISITA:

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

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

### QUESTIONÁRIO DO VISITANTE

Delegacia de polícia: \_\_\_\_\_

Localização: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

Dia: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Coordenador da visita: \_\_\_\_\_

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

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

Escolaridade:  fundamental incompleto (1º grau)  fundamental completo (1º grau)

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

curso técnico incompleto  curso técnico completo

superior incompleto  superior

Profissão: \_\_\_\_\_

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

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

**INSTRUÇÕES**

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

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

ESTAS NÃO SÃO PERGUNTAS SIM/NÃO.

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

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

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

**ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE**

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**

- 3 -

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

**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) **1 2 3 4 5**
14. Informação disponível para o público sobre o desempenho e o trabalho da delegacia (por exemplo, número de detenções, crimes esclarecidos e não esclarecidos, pesquisas de opinião sobre os serviços prestados, inquéritos concluídos) **1 2 3 4 5**
15. Informações disponíveis sobre como registrar queixas sobre desvios de conduta da equipe da delegacia (por exemplo, caixas de reclamações, cartazes, informativos impressos, contatos da ouvidoria de polícia/corregedoria de polícia) **1 2 3 4 5**
16. Identificação da equipe da delegacia (por exemplo, crachás, uniformes, etiquetas com números, nomes ou outras formas para identificar a equipe da delegacia) **1 2 3 4 5**

- 4 -

#### CONDIÇÕES DE DETENÇÃO

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

#### DISCUSSÃO EM GRUPO: TROCANDO EXPERIÊNCIAS

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

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

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

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

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

#### TABELA DAS ÁREAS DE OBSERVAÇÃO

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

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

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

- 5 -

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

#### FAZENDO DA SUA EXPERIÊNCIA LOCAL UM MOVIMENTO 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 dúvidas ou encontrar dificuldades em acessar o site, por favor, entre em contato via [policevisit@altus.org](mailto:policevisit@altus.org) ou procure o representante regional da Altus de sua região.

- 6 -