

VI SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍCIA NO BRASIL

Percepções dos cidadãos
sobre os serviços policiais

semana
de visitas
a delegacias
de polícia

Abril 2013

altus 
GLOBAL ALLIANCE

cesec
Centro de Estudos de
Segurança e Cidadania


UNIVERSIDADE
CANDIDO
MENDES

Equipe técnica

Coordenação Geral

Ludmila Mendonça Lopes Ribeiro (Altus Aliança Global)

Julita Lemgruber (Centro de Estudos de Segurança e Cidadania, CESeC)

Coordenações regionais

SÃO PAULO:

Ana Maura Tomesani (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, FBSP)

RIO DE JANEIRO:

Emanuelle Araújo (CESeC)

RECIFE:

Gilson Antunes (Núcleo de Estudos de Violência e Segurança Pública, NEPS)

Revisão técnica do relatório

Leonarda Musumeci (CESeC)

Apoio financeiro

Department for International Development (DFID, UK)

Realização

Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (CESeC)

semana
de visitas
a delegacias
de polícia

Edição 2013

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

R484q

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

VI semana de visitas a delegacias de polícia no Brasil: Percepções dos cidadãos sobre os serviços policiais /
Coordenação Ludmila Ribeiro, Julita Lemgruber. - Rio de Janeiro : UCAM, 2013.

44 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



É com satisfação que trazemos a público os resultados da VI 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 e o Núcleo de Estudos de Violência e Segurança Pública da Universidade Federal de Pernambuco (NEPS/UFPE).

Esperamos que esta publicação possa contribuir, como nos anos anteriores, para estreitar o diálogo entre a Polícia Civil, a academia e a sociedade, e para disseminar boas práticas que incrementem a qualidade dos serviços que a polícia presta à população.

Ludmila Ribeiro e Julita Lemgruber

Coordenadoras da Semana de Visitas no Brasil



Introdução	3
Metodologia	5
A realização da pesquisa no Brasil em 2012	9
Escolha das delegacias	9
Preparação das visitas	10
Seleção e perfil dos visitantes	11
Resultados da VI Semana de Visitas a Delegacias de Polícia	15
No mundo	15
No Brasil	17
Rio de Janeiro	20
<i>Melhor delegacia: 82ª DP – Maricá</i>	24
São Paulo	25
<i>Melhor delegacia: 78ª DP – Paulista</i>	27
Recife	28
<i>Melhor delegacia: 11ª DP – Afogados</i>	30
A melhor delegacia do país: Campinho, 28ª DP, Rio de Janeiro	31
Opiniões dos visitantes sobre o projeto	33
Considerações finais	36
Anexo 1: Delegacias visitadas	38
Anexo 2: Kit da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia	39



A *Semana de Visitas a Delegacias de Polícia* é uma pesquisa-ação, coordenada pela Altus Aliança Global e realizada simultaneamente em diversos países,¹ 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 por uma 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.

De 3 a 9 de dezembro de 2012, 5.842 pessoas visitaram mil delegacias em 17 países de 3 continentes. No Brasil, foram 421 pesquisadores e 107 unidades visitadas, em 3 regiões metropolitanas: Rio de Janeiro, São Paulo e Recife.

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); Fundação INDEM (Rússia); Instituto de Justiça VERA (Estados Unidos da América). Mais informações encontram-se no site da Altus: www.altus.org.

Esta publicação apresenta, inicialmente, a metodologia utilizada na pesquisa, o desenvolvimento da VI Semana e o perfil dos visitantes. Em seguida, analisa os resultados gerais da avaliação mundial de 2012 e, mais detalhadamente, aqueles obtidos no Brasil.² Finalmente, registra as opiniões dos participantes a respeito do projeto e suas sugestões de como melhorar o relacionamento entre polícia e população.



*A melhor delegacia do país:
Campinho, 28ª DP, Rio de Janeiro*

2. Para os anos anteriores (2006 a 2011), podem-se consultar os relatórios nacionais e internacionais nos sites do CESeC [<http://www.ucamce-sec.com.br/projeto/v-semana-de-visitas-a-delegacias-de-policia-2011/>] e da Altus [http://www.altus.org/index.php?option=com_content&view=article&id=17&Itemid=51&lang=pt].



Para possibilitar uma ampla participação social na pesquisa e a comparação entre locais e países com realidades socioeconômicas e culturais muito diferentes, a Altus desenvolveu um instrumento único, formulado por pesquisadores de várias partes do mundo especializados na temática do sistema de justiça criminal. Nortearam esse trabalho conjunto alguns tratados internacionais que regulam a relação entre Estado e cidadãos, garantindo direitos, tratamento equitativo e proteção contra abusos.

Os itens sob avaliação, agrupados em 5 blocos temáticos, foram definidos a partir de considerações sobre as barreiras e dificuldades que um(a) cidadão(ã) pode encontrar desde o momento em que chega à delegacia até a obtenção (ou não) do atendimento buscado. Pelo fato de muitas delegacias manterem temporariamente sob custódia pessoas presas em flagrante ou detidas para averiguação, analisam-se também as condições de detenção oferecidas pela unidade. O Quadro 1, a seguir, reúne todos os aspectos e itens previstos no formulário-padrão da Altus, e apresenta, na última coluna, os documentos de referência utilizados para estabelecer parâmetros de avaliação.



Melhor delegacia do Rio de Janeiro: 82ª DP – Maricá

Quadro 1

Itens avaliados pela Semana de Visitas a Delegacias de Polícia e documentos internacionais de referência

Aspecto	Itens avaliados	Documentos de referência
Orientação para a comunidade	<p>Localização da delegacia</p> <p>Espaço e instalações destinadas a servir ao público que se dirige à delegacia para registrar crime ou solicitar informações</p> <p>Disponibilidade de informações sobre como reportar um crime ou obter serviços públicos</p> <p><i>Staff</i> alocado para servir ao público ou registrar crimes</p>	<p>Declaração Universal dos Direitos Humanos</p> <p>Resolução da ONU nº 34/169, de 17/12/1979 – Código de Conduta para os Policiais, art. 29.</p> <p>Declaração das Nações Unidas sobre As Regras Mínimas de Aplicação das Medidas Não Privativas de Liberdade (Regras de Tóquio)</p>
Condições materiais	<p>Grau de organização e limpeza da delegacia</p> <p>Condições físicas do prédio e da mobília</p> <p>Condições de trabalho para os próprios policiais</p> <p>Condições para vítimas e testemunhas identificarem suspeitos sem ser vistas</p>	<p>Declaração das Nações Unidas para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial (CERD)</p> <p>Declaração das Nações Unidas sobre as Regras Mínimas de Aplicação das Medidas Não Privativas de Liberdade (Regras de Tóquio)</p> <p>Declaração dos Princípios Básicos de Justiça para as Vítimas de Crime ou de Abuso de Poder (Declaração das Vítimas)</p>
Tratamento igualitário	<p>Condições para vítimas ou testemunhas de crime registrarem depoimentos nos casos em que a privacidade é importante</p> <p>Instalações e condições dos equipamentos disponíveis para servir às mulheres</p> <p>Condições de acesso à delegacia de polícia para pessoas com dificuldade de locomoção (idosos, pessoas com lesões temporárias ou permanentes)</p> <p>Serviços disponíveis especificamente para grupos minoritários</p>	<p>Art. 7 da Declaração das Nações Unidas para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial (CERD)</p> <p>Convenção das Nações Unidas para a Proteção dos Direitos Civis e Políticos (ICCPR)</p> <p>Código de Conduta para os Policiais</p> <p>Declaração dos Princípios Básicos de Justiça para as Vítimas de Crime ou de Abuso de Poder (Declaração das Vítimas)</p> <p>Convenção das Nações Unidas para a Eliminação de Qualquer Forma de Discriminação Contra as Mulheres</p>

(continua)

(continuação)

Aspecto	Itens avaliados	Documentos de referência
Transparência e prestação de contas	Informações disponíveis ao público sobre tendências criminais na área atendida pela delegacia Informações disponíveis ao público sobre a performance da delegacia Informações disponíveis sobre como registrar uma queixa em relação ao serviço prestado ou registrar uma reclamação por desvio de conduta de policial Formas de identificação do <i>staff</i> da delegacia	Convenção das Nações Unidas para a Proteção dos Direitos Civis e Políticos (ICCPR)
Condições de detenção	Condições de segurança da área de detenção Identificação dos detentos Condições das instalações destinadas aos presos para recebimento de advogados e familiares Condições sanitárias da área de detenção	Art. 10 da Declaração das Nações Unidas para a Proteção de Todas as Pessoas Contra o Desaparecimento Forçado Convenção das Nações Unidas para a Proteção de Todas as Pessoas sob Detenção ou Qualquer Forma de Prisão Convenção das Nações Unidas para a Proteção dos Direitos Civis e Políticos (ICCPR) Declaração Universal dos Direitos Humanos

Para a aplicação do questionário nas unidades, montam-se grupos de quatro pessoas, sendo uma delas o(a) coordenador(a) da visita, em geral mestrando(a) ou doutorando(a) de Ciências Sociais, e os demais, residentes na área da delegacia 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.

O questionário contém 20 perguntas quantitativas e 10 qualitativas, organizadas segundo os cinco blocos temáticos expostos no Quadro 1. As questões 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. O treinamento ministrado antes da visita objetiva, também, reduzir possíveis discrepâncias de avaliação relacionadas aos diferentes perfis dos pesquisadores.

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, o grupo discute 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 visita. 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 visitadores a todas as delegacias são lançados 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 2.

Quadro 2

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. Convém sublinhar que há uma grande diferença no número de unidades avaliadas nos diversos países, diferença não proporcional à quantidade de delegacias neles existentes. 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 canais de interlocução entre a população e a polícia que contribuam para aprimorar o atendimento prestado aos cidadãos.

Outra observação importante é de que a delegacia que obtém a pontuação mais alta em cada país recebe o prêmio nacional, mas não participa da competição regional, ou seja, uma vez escolhida, é retirada da lista e com isso a região a que ela pertence terá outra unidade definida como a melhor no *ranking* local.

A REALIZAÇÃO DA PESQUISA NO BRASIL EM 2012

Escolha das delegacias

Como já dito, a VI *Semana de Visitas* brasileira avaliou 107 delegacias em três regiões metropolitanas: Rio de Janeiro (42), São Paulo (44) e Recife (21). Dessas 107, 64 são monitoradas anualmente desde 2009 (21 em Recife, 22 em São Paulo e 21 no Rio de Janeiro). As outras 43 foram visitadas somente em 2012. Para entender o porquê de a pesquisa ter-se limitado a três regiões, é necessário um breve retrospecto do desenvolvimento do projeto nos anos anteriores.

Em 2009, a *Semana de Visitas* ocorreu em 9 unidades da federação (PA, GO, PE, CE, MG, RJ, SP, RS e DF). Para cada uma delas desenhou-se uma amostra de 20 delegacias distritais e uma delegacia especializada no atendimento à mulher, todas situadas na região metropolitana da capital. A amostragem se baseou em informação do Ministério da Justiça dando conta de que as regiões metropolitanas das capitais brasileiras têm, em média, 20 delegacias distritais e uma Deam. Mas, como no Rio e em São Paulo o número é muito mais alto, esses dois estados tiveram amostras cerca de duas vezes maiores que os demais. Ao todo, em 2009, foram visitadas 235 delegacias de polícia. Esperava-se poder acompanhá-las durante cinco anos consecutivos, com o objetivo de consolidar a metodologia de avaliação e monitorar seus possíveis efeitos na melhora dos serviços prestados à população. Infelizmente, porém, esse plano não se concretizou.

Em virtude de restrições orçamentárias, foi necessário diminuir o número de unidades e de regiões metropolitanas pesquisadas: em 2010 excluiu-se Goiânia e limitaram-se as amostras de São Paulo e Rio de Janeiro a 21 unidades; foram visitadas ao todo 172 delegacias de polícia, cerca de 70% do número alcançado no ano anterior. Em 2011, restrições ainda maiores forçaram a redução da pesquisa a apenas 3 regiões metropolitanas (Rio, São Paulo e Recife) e a somente 63 delegacias no total. O critério utilizado na escolha das regiões foi o de terem recebido o prêmio de melhor delegacia do país em rodadas anteriores da pesquisa. Com isso, porém, a representatividade das amostras na duas regiões com maiores números de unidades – Rio e São Paulo – ficou bastante prejudicada, como se percebe na Tabela 1.

Tabela 1

Proporção de delegacias visitadas sobre o total existente nas regiões metropolitanas do Rio de Janeiro, de São Paulo e de Recife
Semana de Visitas de 2011

	Existentes	Visitadas	%
Rio de Janeiro	82	21	25,6
São Paulo	132	22	16,7
Recife	26	21	80,8

Daí por quê, em 2012, decidiu-se utilizar a pequena folga orçamentária obtida para duplicar o número de delegacias nessas duas regiões metropolitanas, ao invés de ampliar a quantidade de regiões abrangidas. Mantiveram-se as unidades territoriais já pesquisadas nas *Semanas* anteriores e, em cada uma delas, escolheu-se uma segunda delegacia. Desse modo, a abrangência do projeto em 2012 passou a ser de 85% das delegacias na Região Metropolitana de Recife, 33% na de São Paulo e 51% na do Rio de Janeiro. A lista de todas as delegacias visitadas nas três regiões encontra-se no Anexo I.

Preparação das visitas

Como a proposta da Altus não é realizar visitas-surpresa, as rodadas da *Semana* são feitas sempre com autorização prévia da chefia da Polícia Civil, que divulga a atividade em boletim interno, para que todos os policiais fiquem cientes da realização e dos objetivos do projeto. Depois disso, os coordenadores regionais fazem contato com os delegados responsáveis pelas unidades sorteadas e agendam com eles a efetivação das visitas. Nas três regiões metropolitanas, em 2012, o processo de autorização ocorreu sem problemas, favorecido pelo conhecimento que os chefes de polícia já têm da pesquisa, realizada anualmente. Mas surgiram algumas dificuldades na fase do agendamento, pois não só há rodízio dos titulares de delegacias como várias destas, no Rio e em São Paulo, estavam entrando na amostra pela primeira vez. Embora nenhum delegado tenha-se recusado a receber a equipe, alguns demandaram explicações bastante detalhadas sobre o projeto antes de assentir na sua realização. Houve um caso, no Rio de Janeiro, em que o delegado só recebeu a equipe da Altus depois da intervenção da chefe do Departamento Geral de Polícia da região. Desconfianças, má vontade e transferência da condução da visita a um escrivão ou inspetor também foram reportados pelos coordenadores de campo como dificuldades pontuais na relação com os delegados, seja no Rio ou nas outras duas regiões. Em Recife, particularmente, alguns delegados alteraram horários já agendados ou atrasaram-se muito ao encontro. Em nenhuma das regiões, porém, deixou-se de realizar todas as visitas planejadas.

De modo geral, os visitantes encontraram policiais solícitos e pacientes nas delegacias, mas em alguns casos evidenciou-se certa resistência à avaliação, como numa unidade do Rio de Janeiro onde o policial que guiou a visita o fez com visível má-vontade, sequer respondendo às perguntas que o grupo lhe dirigia. Em algumas unidades os inspetores mostraram-se desconfiados e quiseram ver os documentos de autorização da Semana de Visitas (Ofício e Boletim Informativo da Polícia Civil). Em outras, sobretudo de São Paulo, os pesquisadores perceberam que o delegado não informara previamente os outros policiais sobre a atividade, o que talvez explique a atitude de desconfiança ou pouco caso desses policiais.

Não houve restrições ao registro fotográfico das visitas, salvo com relação à carceragem, quando havia detentos.

Seleção e perfil dos visitantes

O método que cada coordenação regional utilizou para arregimentar voluntários variou de um local para o outro, mas, em todas as 3 áreas, a maioria dos visitantes foi escolhida a partir de redes de contato dos coordenadores e das instituições responsáveis pela pesquisa. Cada voluntário recebe uma ajuda de custo de R\$ 40,00 para cobrir despesas de deslocamento e alimentação. Não há qualquer outra retribuição pecuniária, 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 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 Redes da Maré, Instituto de Estudos da Religião (Iser), Ação Comunitária do Brasil, Adolescento e Centro Lúdico da Rocinha. Houve também indicação, pelos próprios coordenadores, de pessoas das suas relações que tinham o perfil desejado. Mas, apesar desses esforços, a convocação atraiu sobretudo profissionais liberais (muitos da área de Direito) e estudantes universitários. Ao final, foram recrutados 168 voluntários para visitar as 42 delegacias da Região Metropolitana do Rio de Janeiro.

Em São Paulo, a equipe do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, órgão responsável pela coordenação regional das visitas, procurou mobilizar redes de parentes, amigos e conhecidos por intermédio da página institucional do Fórum e das páginas pessoais dos funcionários no Facebook. Além disso, o Instituto Sou da Paz, que coordenara as rodadas anteriores da *Semana* em São Paulo, procurou reconvocar voluntários das pesquisas precedentes e a coordenação da Semana de 2012 solicitou a professores universitários da capital que disseminassem a informação entre seus alunos, numa mensagem

em que não se restringia a participação de ninguém, mas se encorajava especialmente a de grupos mais vulneráveis, como negros, homossexuais, moradores da periferia, trabalhadores do sexo etc. Com duas semanas de divulgação, mais de 100 pessoas se cadastraram para participar do projeto. De todos os canais acionados, o que mais captou adesões foi o dos professores universitários; como consequência, entre os 169 voluntários ao final recrutados para visitar as delegacias de São Paulo, prevaleceram estudantes graduandos e de pós-graduação.

Em Recife, a semana foi coordenada pelo Núcleo de Estudos de Violência e Segurança Pública (NEPS) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), que divulgou o convite na própria universidade, por meio de cartazes afixados em diversos locais de grande movimento. Mas, para evitar que os grupos de visitas ficassem compostos só de estudantes, recorreu também às redes pessoais dos coordenadores fora do espaço acadêmico, o que possibilitou a inclusão de pessoas mais velhas, de desempregados e de membros de organizações não-governamentais. Ao todo, foram recrutados 84 voluntários para participar da *Semana*.

O perfil dos 421 visitantes que resultou desses processos de seleção está resumido na Tabela 2. Como se pode observar, trata-se principalmente de jovens entre 20 e 30 anos, mas há uma participação razoável de pessoas de 31 a 60 anos e baixa presença de idosos. No Rio de Janeiro e em São Paulo as mulheres prevalecem amplamente, e em Recife também são maioria. Se esta segunda característica não encontra uma explicação clara, a primeira decorre, evidentemente, do peso do recrutamento no espaço universitário. O fato de as visitas às delegacias serem realizadas quase sempre no horário comercial, o que requer certa flexibilidade de horários para permitir a participação no projeto, talvez pese também como um elemento desencorajador da adesão de pessoas mais velhas.

Mais de 3/4 dos visitantes de 2012 estavam cursando universidade ou haviam concluído o curso superior no momento da pesquisa. Vale notar que essa faixa de escolaridade é particularmente alta em São Paulo (87%), onde a convocação que mais atraiu voluntários foi aquela feita a alunos de graduação e de pós, mas também é altíssima nas outras duas regiões. A maioria no Rio de Janeiro e em São Paulo, e, em proporção menor, também em Recife, já tivera algum contato anterior com a Polícia Civil, mas poucos haviam participado de uma Semana de Visitas a Delegacias de Polícia ou de alguma outra atividade de pesquisa e avaliação dos serviços policiais. Embora o cadastro dos visitantes não pedisse para especificar que tipo de contato ocorrera anteriormente, vários deles compararam a sua participação na *Semana* com experiências precedentes – positivas ou negativas – vividas como usuários daqueles serviços.

Finalmente, a Tabela 2 mostra uma presença relativamente baixa, sobretudo em São Paulo, de visitantes veteranos. Isso tem vantagens e desvantagens. Dado que um dos propósitos da realização anual da *Semana de Visitas* é acompanhar melhoras ou piores na qualidade dos serviços prestados pelas delegacias, seria interessante dispor de pessoas já familiarizadas com o projeto e com as unidades sob avaliação, inclusive para evitar oscilações muito fortes nos resultados dessa avalia-

ção. Por outro lado, como também faz parte dos objetivos do projeto da Altus disseminar a metodologia e aumentar as interações entre a polícia e a comunidade, a predominância de visitantes novatos é igualmente bem vinda. De qualquer modo, pelo menos no Rio e em Recife, observou-se uma participação significativa (mais de 10%) de veteranos, alguns dos quais atuando desta vez como coordenadores das equipes de campo. O percentual mais baixo de São Paulo se deve provavelmente ao fato de a própria instituição coordenadora, o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, estar atuando pela primeira vez na supervisão da *Semana*.

Em resumo, a maioria dos visitantes da rodada de 2012 era jovem, do sexo feminino, com alta escolaridade; tivera pelo menos uma experiência anterior de contato com a polícia e estava participando pela primeira vez do projeto.

Tabela 2
 Perfil dos visitantes nas 3 regiões metropolitanas pesquisadas
VI Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2012

	Rio de Janeiro		São Paulo		Recife		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sexo								
Masculino	48	28,6	51	30,2	34	40,5	133	31,6
Feminino	120	71,4	118	69,8	50	59,5	288	68,4
Total	168	100,0	169	100,0	84	100,0	421	100,0
Faixa etária								
Até 20 anos	12	7,1	24	14,2	10	11,9	46	10,9
21 a 30 anos	91	54,2	91	53,8	45	53,6	227	53,9
31 a 40 anos	33	19,6	27	16,0	17	20,2	77	18,3
41 a 50 anos	18	10,7	11	6,5	5	6,0	34	8,1
51 a 60 anos	8	4,8	16	9,5	5	6,0	29	6,9
61 a 70 anos	4	2,4	0	0,0	1	1,2	5	1,2
Mais de 71 anos	2	1,2	0	0,0	1	1,2	3	0,7
Total	168	100,0	169	100,0	84	100,0	421	100,0

(continua)

(continuação)

	Rio de Janeiro		São Paulo		Recife		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Contato anterior com a polícia								
Fundamental incompleto	12	7,1	3	1,8	4	4,8	19	4,5
Fundamental completo	2	1,2	2	1,2	0	0,0	4	1,0
Médio incompleto	14	8,3	6	3,6	3	3,6	23	5,5
Médio completo	26	15,5	7	4,1	8	9,5	41	9,7
Técnico	0	0,0	4	2,4	3	3,6	7	1,7
Superior incompleto	42	25,0	76	45,0	19	22,6	137	32,5
Superior completo	72	42,9	71	42,0	47	56,0	190	45,1
Total	168	100,0	169	100,0	84	100,0	421	100,0
Contato anterior com a polícia								
Nenhum	40	23,8	38	22,5	35	41,7	113	26,8
Pelo menos um	128	76,2	131	77,5	49	58,3	308	73,2
Total	168	100,0	169	100,0	84	100,0	421	100,0
Participação anterior na Semana de Visitas								
Sim	18	10,7	8	4,7	13	15,5	39	9,3
Não	150	89,3	161	95,3	71	84,5	382	90,7
Total	168	100,0	169	100,0	84	100,0	421	100,0



No mundo

De acordo com as pontuações médias de 2012, as delegacias visitadas nos EUA receberam as melhores avaliações, sendo classificadas, no conjunto, como “excelentes”. Já as unidades avaliadas na Libéria, no Peru e no Benin tiveram as piores notas e receberam a classificação geral de “inadequadas”. Note-se que em nenhum país o serviço policial foi definido como “totalmente inadequado” e que, em 14 dos 17 países onde se realizou a *VI Semana de Visitas*, a média das unidades observadas foi considerada no mínimo “adequada”, por padrões internacionais (ver Tabela 3).

Tabela 3

Número de unidades e de visitantes, e avaliação por países onde foi realizada a *Semana de Visitas a Delegacias de Polícia* em 2012

País	Nº de delegacias visitadas	Nº de visitantes	Média geral	Classificação
EUA	19	92	88	Excelente
Chile	72	288	74	Mais do que adequado
Índia	399	3.646	71	Mais do que adequado
Paquistão	8	59	70	Mais do que adequado
Nicarágua	8	32	70	Mais do que adequado
Gana	12	42	61	Adequado
El Salvador	8	33	60	Adequado
Quênia	19	60	59	Adequado
Camarões	28	86	58	Adequado
Guatemala	5	26	57	Adequado
Maldivas	12	26	57	Adequado
Brasil	107	421	57	Adequado
Nigéria	262	897	52	Adequado
Honduras	9	36	51	Adequado
Benin	12	36	50	Inadequado
Peru	10	30	47	Inadequado
Libéria	10	32	43	Inadequado
Total ou média	1.000	5.842	66	Adequado

A Tabela 4, abaixo, mostra o mesmo *ranking*, porém desagregando as notas pelos 5 aspectos avaliados. Pode-se observar que o Brasil, embora tenha obtido uma classificação geral positiva (suas delegacias, no conjunto, foram consideradas adequadas), apresentou médias baixas em dois itens, definidos como inadequados: condições de detenção e transparência/prestação de contas aos cidadãos. Outros países cujos serviços foram considerados adequados, como Quênia, Camarões, Guatemala etc., também exibem deficiências em um ou mais dos aspectos avaliados, expressas por notas abaixo de 52 ou muito próximas desse limite inferior do intervalo de adequação.

Tabela 4

Pontuação dos cinco critérios de avaliação nos países onde foi realizada a *Semana de Visitas a Delegacias de Polícia* em 2012

País	Orientação para a comunidade	Condições materiais	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção	Média geral
EUA	80	77	71	71	71	88
Chile	75	70	64	76	68	74
Índia	75	74	69	67	65	71
Paquistão	72	66	61	69	63	70
Nicarágua	73	73	64	72	68	70
Gana	68	59	56	63	57	61
El Salvador	73	65	53	58	46	60
Quênia	71	61	49	64	48	59
Camarões	70	57	52	57	55	58
Guatemala	67	59	51	60	46	57
Maldivas	61	66	51	54	54	57
Brasil	65	66	59	49	47	57
Nigéria	59	50	47	55	50	52
Honduras	60	49	45	57	35	51
Benin	60	50	49	44	47	50
Peru	55	48	39	52	41	47
Libéria	53	40	42	43	38	43
Média	89	86	87	88	90	66

No Brasil

Não obstante a classificação geral positiva das delegacias brasileiras, quando se comparam as três regiões metropolitanas onde foi realizada a pesquisa – Rio, São Paulo e Recife – constatam-se diferenças internas bastante significativas, tanto na média global quanto em itens específicos sob avaliação (Tabela 5). O Rio de Janeiro recebeu a melhor nota geral e teve 4 dos 5 itens avaliados como “adequados” ou “mais que adequados” (acima de 51 pontos). Recife ficou com a pior média, tendo 3 dos 5 itens classificados como “inadequados”, e São Paulo ocupou a posição intermediária no *ranking*, com 3 dos 5 itens percebidos como “adequados”. Observe-se que nenhuma das 3 regiões obteve nota acima de 51 no quesito “condições de detenção”. Isso aponta para a permanência de problemas nessa área, apesar de avanços verificados nos últimos anos, como a implantação quase plena, no Rio de Janeiro, do Programa Delegacia Legal e o fim da custódia de presos provisórios nas unidades policiais do estado. Como se verá mais à frente, as condições de detenção referem-se nesse caso, ao menos teoricamente, apenas a celas individuais para manutenção de pessoas presas em flagrante ou detidas para averiguações por um período máximo de 24 horas. Mas, ainda assim, a avaliação da Altus indicou esse item como inadequado no conjunto das delegacias visitadas no Rio de Janeiro.

“Transparência e prestação de contas” é outro item com notas bastante baixas, especialmente nos casos de São Paulo e de Pernambuco, onde ele foi considerado, na média, inadequado. Mesmo no Rio, porém, apesar da classificação de adequado, esse item recebeu uma média relativamente baixa, muito próxima do limite inferior do intervalo de adequação (52 pontos).

Tabela 5

Pontuação dos cinco critérios de avaliação nas regiões metropolitanas brasileiras onde foi realizada a *Semana de Visitas a Delegacias de Polícia* em 2012

Cidade	Nº de visitantes	Orientação para a comunidade	Condições materiais	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção	Avaliação final
Rio de Janeiro	168	69	68	65	54	50	61
São Paulo	169	64	67	56	45	46	56
Recife	84	60	62	51	45	43	52

Vale destacar também que em nenhum dos 20 itens avaliados em 2012 as delegacias brasileiras alcançaram a classificação “excelente”. O critério que recebeu a pontuação mais baixa (39 pontos) foi “identificação dos detentos” e aquele com pontuação mais alta foi “grau de organização e limpeza da delegacia” (73 pontos). Nessa comparação mais desagregada, as diferenças regionais ganham maior evidência. Por exemplo, no item “staff alocado para servir ao público ou registrar crimes”, que é um dos critérios de avaliação do grau de orientação da delegacia para a comunidade, os distritos policiais de Recife alcançaram na média 56 pontos; os do Rio de Janeiro, 66 pontos; e os de São Paulo, 71 pontos. Por outro lado, pode-se observar na tabela que São Paulo teve alguns itens avaliados com notas tão ou mais baixas que as recebidas pelas delegacias de Recife (ver Tabela 6).

Tabela 6
Pontuação recebida pelas delegacias de polícia das três regiões metropolitanas, por item avaliado –
VI Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2012

Itens avaliados	Rio de Janeiro	São Paulo	Recife	Média nacional
Orientação para a comunidade				
Localização da delegacia	70	66	67	68
Espaço e instalações destinadas a servir ao público que se dirige à delegacia para registrar crime ou solicitar informações	70	67	63	67
Disponibilidade de informações sobre como reportar um crime ou obter serviços públicos	65	56	56	59
Staff alocado para servir ao público ou registrar crimes	71	66	56	66
Condições materiais				
Grau de organização e limpeza da delegacia	73	73	70	73
Condições físicas do prédio e da mobília	62	67	66	65
Condições de trabalho para os próprios policiais	70	68	60	67
Condições para vítimas e testemunhas identificarem suspeitos sem ser vistas	69	59	51	61

(continua)

(continuação)

Itens avaliados	Rio de Janeiro	São Paulo	Recife	Média nacional
Tratamento igualitário				
Condições para vítimas ou testemunhas de crime registrarem depoimentos nos casos em que a privacidade é importante	66	60	53	61
Instalações e condições dos equipamentos disponíveis para servir às mulheres	69	58	57	62
Condições de acesso à delegacia de polícia para pessoas com dificuldade de locomoção (idosos, pessoas com lesões temporárias ou permanentes)	59	53	46	54
Serviços disponíveis especificamente para grupos minoritários	67	52	47	57
Transparência e prestação de contas				
Informações disponíveis ao público sobre tendências criminais na área atendida pela delegacia	50	40	41	44
Informações disponíveis ao público sobre a performance da delegacia	48	41	40	43
Informações disponíveis sobre como registrar uma queixa em relação ao serviço prestado ou registrar uma reclamação por desvio de conduta de policial	55	51	48	52
Formas de identificação do <i>staff</i> da delegacia	63	50	51	56
Condições de detenção				
Condições de segurança da área de detenção	59	55	55	57
Identificação dos detentos	39	42	35	39
Condições das instalações destinadas aos presos para recebimento de advogados e familiares	50	44	37	45
Condições sanitárias da área de detenção	50	45	46	47

A seguir, focaliza-se mais detalhadamente cada uma das três regiões estudadas, destacando aspectos das políticas de segurança estaduais relevantes para a contextualização dos resultados da pesquisa, apresentando esses resultados em perspectiva temporal, descrevendo as principais observações dos avaliadores em 2012 e as características das delegacias mais bem avaliadas, Apontam-se também as boas práticas identificadas pela *VI Semana de Visitas* em cada região.

Rio de Janeiro

Desde 1999, o governo do Estado do Rio de Janeiro vem desenvolvendo o *Programa Delegacia Legal*, que, embora em ritmo bastante lento, manteve uma continuidade incomum nas políticas de segurança do estado, atravessando três diferentes governos e permanecendo em operação até hoje. Esse programa tinha como objetivo, originalmente, provocar uma verdadeira revolução na Polícia Civil, ao promover não só a radical mudança da estrutura física das unidades e das formas de atendimento à população, mas também a padronização e modernização das rotinas do trabalho policial; a informatização do fluxo de registro e processamento das ocorrências; a conexão em rede e o compartilhamento de informações entre todas as delegacias, além do treinamento permanente dos funcionários – tudo isso devendo desembocar em maior controle, transparência e eficiência do trabalho realizado pela polícia, tanto na resolução dos crimes quanto no atendimento à população. Ademais, previa a extinção das carceragens nas unidades policiais e a paulatina transferência de todos os presos provisórios para casas de custódia do estado. De acordo com o site oficial do Programa, 142 delegacias (90% do total estadual) já estão atualmente enquadradas nesse programa e outras 19 encontram-se em construção.³

A situação anterior das delegacias de Polícia Civil no Rio de Janeiro era simplesmente calamitosa e são inegáveis os impactos positivos da iniciativa, embora amortecidos pela lentidão com que ela foi colocada em prática, que ocasionou por muito tempo uma convivência entre o velho e o novo modelos, postergando a integração das unidades e a mudança global pretendida. Além disso, a falta de investimentos nas delegacias já modernizadas provocou, em várias delas, a deterioração das instalações e dos equipamentos. Mas, mesmo com esses problemas, é tão grande a diferença entre uma Delegacia Legal e uma tradicional que possivelmente as avaliações bastante favoráveis que o Rio de Janeiro vem recebendo da pesquisa da Altus, sobretudo no quesito “condições materiais”, devem-se ao fato de a maioria das unidades visitadas no estado já serem Delegacias Legais.

Outra iniciativa importante da política de segurança estadual no Rio de Janeiro, é 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.⁴ Além de estabelecer metas e critérios para o trabalho da polícia, esse sistema possibilita aos gestores e aos cidadãos conhecer o desempenho dos indicadores nas diferentes áreas do estado, tendo, portanto, algum impacto no aumento da transparência e da prestação de conta dos serviços policiais.⁵

3. As listas de todas as unidades da PCERJ em que o Programa Delegacia Legal já está implantado e daquelas em construção, bem como a legislação completa sobre o programa, podem ser encontradas no site <http://www.delegacialegal.rj.gov.br/>.

4. Vide: Manual de procedimentos para o sistema de metas e acompanhamento de resultados. Disponível em: <http://download.rj.gov.br/documentos/10112/157744/DLFE-53622.pdf/Manual_Versao_Vigente.pdf>.

5. Informações bastante detalhadas sobre ocorrências criminais no estado, apresentadas por delegacia distrital, por AISP (Área Integrada de Segurança Pública) e por RISP (Região Integrada de Segurança Pública), encontram-se no site do ISP-RJ (Instituto de Segurança Pública): <http://www.isp.rj.gov.br>.

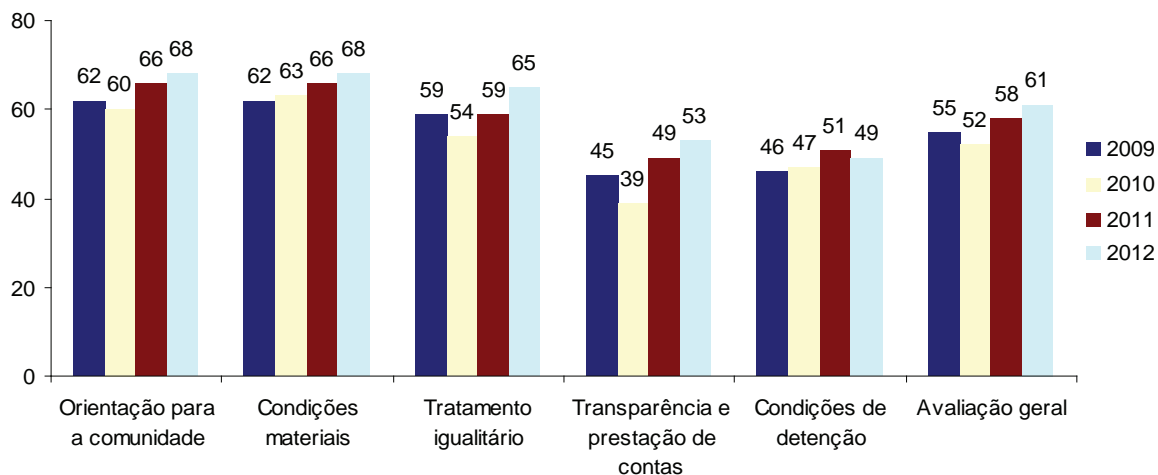
Um terceiro programa a considerar, que afeta diretamente o atendimento à população, é o da *Delegacia de Dedicção Integral ao Cidadão* (Dedic), criado em 2010. Ele permite aos usuários fazerem um pré-registro de ocorrência pela internet e agendarem a visita de um policial ou o atendimento na delegacia para efetivar o registro.⁶

O Gráfico 1, abaixo, mostra que a avaliação das mesmas 21 unidades monitoradas anualmente pela Altus vem melhorando tendencialmente nos últimos 4 anos, um provável reflexo das novas políticas acima mencionadas, e talvez da transformação de algumas das unidades, nesse período, em Delegacias Legais. Mas também se pode notar no gráfico que os quesitos “condições de detenção” e “transparência/prestação de contas” receberam em todos os anos as piores avaliações. Nota-se ainda que, enquanto o segundo teve uma melhora significativa entre 2009 e 2012, alcançando o nível “adequado” no último ano da série, o primeiro variou bem menos e ainda não saiu da faixa de “inadequação”. Diversos visitantes anotaram como elementos indicativos de desrespeito ao direito dos presos a falta de ventilação e o mau cheiro nas áreas de detenção.

Sobre o item transparência, as anotações dos pesquisadores em 2012 registram que, em quase todas as delegacias visitadas, havia um mural com cartazes informativos, contendo telefones para reclamações e sugestões (Ouvidoria ou 0800 da própria unidade), campanhas de prevenção à violência doméstica e outros assuntos; na 18ª DP (Praça da Bandeira), observaram-se também folhetos confeccionados pelos próprios funcionários, com dicas para recuperação ou renovação de documentos e endereços de serviços úteis. Em nenhuma delas, porém, havia informações visíveis sobre a evolução dos indicadores criminais na área de atuação da unidade. Na 28ª DP (Campinho), um policial chegou a mostrar à equipe de visitantes algumas estatísticas disponíveis no site do ISP, mas não existia nenhum cartaz ou folheto na recepção chamando atenção para o tema. Como os dados do ISP por delegacia são apresentados em formato muito pouco amigável, requerendo uma elaboração prévia para tornarem-se compreensíveis para o grande público, um avanço importante seria a geração, pelas unidades, de tabelas, gráficos e/ou mapas mostrando a incidência e a evolução dos principais indicadores de criminalidade e violência na circunscrição da DP. Outra lacuna sentida, que seria importante superar, foi a de dados sobre o desempenho das delegacias, no que se refere a número de registros lavrados, inquéritos abertos, prisões preventivas, crimes esclarecidos etc.

6. O site para pré-registro e agendamento é o <https://dedic.pcivil.rj.gov.br/principal.aspx>. Informações adicionais sobre o funcionamento do DEDIC podem ser encontradas no manual do programa, https://dedic.pcivil.rj.gov.br/ManualDEDIC_COMUNICANTE.pdf. Pesquisa de opinião realizada por uma pesquisadora da FGV registrou 94% de aprovação entre os usuários, no primeiro trimestre de funcionamento do programa [http://www.vermelho.org.br/radio/noticia.php?id_noticia=136400&id_secao=10].

Gráfico 1
Pontuação média de 21 delegacias da Região Metropolitana do Rio de Janeiro avaliadas anualmente pela *Semana de Visitas* (2009-2012)



Depois do quesito transparência/prestação de contas, cuja nota aumentou quase 18% nos últimos 4 anos, a evolução mais positiva pode ser observada na média atribuída ao item “tratamento igualitário”, com um crescimento de cerca de 10% no mesmo período (Gráfico 1, acima). As anotações dos pesquisadores em 2012 destacaram sobretudo a existência, em algumas delegacias visitadas, de espaços de atendimento especializados para mulheres, crianças e adolescentes vítimas de violência, assim como de iniciativas, embora ainda incipientes, de aumentar a acessibilidade e o tratamento personalizado para idosos e portadores de deficiências. A 55ª DP (Queimados), por exemplo, tem banheiros exclusivos para deficientes físicos e corredores e portas largas para facilitar o deslocamento de cadeirantes; por outro lado, nem essa nem outras delegacias visitadas têm elevador ou rampas de acesso. Ainda em relação ao tratamento igualitário, ressaltou-se a iniciativa da Deam-Rio de manter uma brinquedoteca, construída para entreter o grande número de crianças levadas por mães vítimas de violência doméstica. E, na 33ª DP (Realengo), a preocupação em direcionar casos de estupros para uma policial feminina, a fim de tornar menos constrangedor para as vítimas o relato do crime sofrido.

No item “orientação para a comunidade”, destacou-se, em diversas delegacias – como 27ª DP (Vicente de Carvalho), 18ª (Praça da Bandeira), 78ª (Fonseca) e 79ª (Jurujuba) – a presença de assistentes sociais e psicólogos ou estagiários de psicologia para atender aos usuários necessitados. Desde o início, vale lembrar, foi parte integrante do programa Delegacia

Legal a atribuição do primeiro atendimento a não-policiais, geralmente estudantes de ciências sociais e humanas, como forma não só de reduzir o constrangimento dos usuários no contato inicial com a delegacia como de liberar os policiais para as suas tarefas específicas.

A cortesia dos atendentes, a disponibilidade para prestar informações e a qualidade do espaço de recepção foram ressaltadas sobretudo na 27ª DP (Vicente de Carvalho). Na 18ª (Praça da Bandeira), chamou atenção dos visitantes o controle interno do tempo de atendimento, estipulado em, no máximo, 30 minutos; quando esse tempo é ultrapassado, outros funcionários se agregam provisoriamente ao setor para que o serviço prossiga com mais presteza. Já a localização das delegacias e as condições de acesso a elas motivaram avaliações negativas em três casos: (a) o da 55ª DP (Queimados), antes situada no centro da cidade e transferida em 2011 para um bairro distante, de difícil acesso e mal sinalizado; essa mudança, ademais, foi pouco divulgada e, segundo um funcionário, grande parte dos moradores do município ainda a desconhecia no momento da pesquisa (o próprio site da Polícia Civil, continuava informando o endereço antigo da DP); (b) o da 65ª DP (Magé), cuja sede original os pesquisadores tiveram grande dificuldade de encontrar e que, por estar em obras, havia sido transferida provisoriamente para uma escola, de localização igualmente difícil; e (c) o da 81ª DP (Itaipu), que a equipe da Altus encontrou em vias de ser demolida e soube pelos operários que fora deslocada temporariamente para outro bairro, não havendo no local nenhuma placa ou indicação sobre o endereço provisório da unidade.⁷

Finalmente, no quesito “condições materiais”, foram destacados a limpeza, a organização, a quantidade de computadores disponíveis e a existência de salas especiais para a identificação de suspeitos sem exposição da identidade de vítimas e testemunhas. O delegado da 27ª DP (Vicente de Carvalho) sublinhou também os avanços que vêm ocorrendo na informatização, tornando possível, atualmente, a identificação de suspeitos em outros estados do Brasil.

Fora dos aspectos avaliados pela Altus, vale apontar como iniciativa inovadora a criação, na 74ª DP (Alcântara), de um setor específico para os casos de homicídio, com o objetivo de tornar mais rápida e eficiente a investigação desse crime. Na cidade do Rio de Janeiro, por sua vez, todos os homicídios passaram recentemente a ser investigados por um setor especial da Polícia Civil, a Divisão de Homicídios, criada em fevereiro de 2010 com o objetivo de reverter os baixíssimos índices de esclarecimento de crimes letais, por meio de novos métodos de investigação, do cruzamento de informações com outros órgãos da Polícia Civil e do atendimento imediato no local da ocorrência. Trata-se de uma iniciativa inédita no estado, que envolve atualmente mais de 200 policiais, na grande maioria dedicados exclusivamente à investigação, o que, entre outros benefícios, também permitiria que as delegacias distritais se dedicassem com mais afinco à apuração de outros

7. A unidade de Magé foi inaugurada como Delegacia Legal em janeiro de 2013 [http://www.delegacialegal.rj.gov.br/detalhe_foto_Implantadas.asp?id=235]. A de Itaipu consta no site do Programa como “em fase de licitação”, sem data prevista para a inauguração [http://www.delegacialegal.rj.gov.br/detalhe_foto_EmObras.asp?id=234].

crimes. Transcorridos 3 anos do seu início, há indicações de que o trabalho da DH pode estar efetivamente avançando na resolução dos homicídios e, portanto, na redução da impunidade, mas falta ainda um monitoramento sistemático capaz de avaliar de modo preciso os impactos da experiência.

Melhor delegacia: 82ª DP – Maricá

Na avaliação feita pela Altus em 2012, a unidade da Região Metropolitana do Rio de Janeiro qualificada como a de melhor atendimento foi a 82ª DP, cuja circunscrição abrange todo o município de Maricá, na fronteira entre a Região Metropolitana e a zona do estado denominada Região dos Lagos. Essa unidade recebeu a classificação “excelente” em 3 dos 5 quesitos considerados: condições materiais e tratamento igualitário da população, ambas com 100 pontos, e orientação para a comunidade, com 93 pontos, além de ser considerada “mais do que adequada” nos quesitos transparência/prestação de contas (80 pontos) e condições de detenção (79 pontos). A média de 90 pontos fez com que o atendimento da 82ª DP fosse classificado em conjunto como “excelente”.

Visitada num dia tórrido de verão, a primeira impressão agradável dos pesquisadores ao entrarem na delegacia foi encontrar um ar condicionado em perfeito funcionamento. Em seguida, chamou atenção a limpeza impecável, incluindo os vidros, banheiros e demais instalações da unidade. Mesas organizadas, com computadores modernos e bem cuidados; estantes igualmente bem arrumadas; boa iluminação do espaço, sem lâmpadas queimadas ou luminárias quebradas, e ótimo estado de conservação do teto, sem rachaduras, mofo ou manchas de goteira, foram outros itens destacados nas anotações do grupo avaliador. Observou-se ainda a preocupação com a segurança da sala de armas (onde também se guardavam materiais apreendidos pela polícia), protegida por uma porta especial de ferro e localizada no gabinete do delegado.

Outro ponto alto, para os pesquisadores, foi o atendimento: não só o recebido pelo próprio grupo como aquele prestado aos cidadãos, ao menos o que se pôde observar durante a visita. O envolvimento com a comunidade local também mereceu destaque, especialmente a iniciativa do delegado de realizar encontros do Conselho Comunitário de Segurança em escolas municipais, com a participação de pais e alunos, para discutir temas como drogas, *bullying* e homofobia.

Surpreendeu aos visitantes a predominância de mulheres no *staff* da delegacia, o que talvez tenha alguma relação com vários dos itens positivamente avaliados, em especial a qualidade do ambiente físico e do acolhimento. Alguns disseram ter modificado inteiramente, depois dessa experiência, sua visão sobre o que é e como funciona uma unidade policial, e ressaltaram a oportunidade que a *Semana de Visitas* proporciona de quebrar estereótipos e adquirir novos conhecimentos. Resumindo o encantamento do grupo, um de seus integrantes sentenciou, a respeito da 82ª DP: “tudo o que uma delegacia deveria ser, essa delegacia é”!

São Paulo

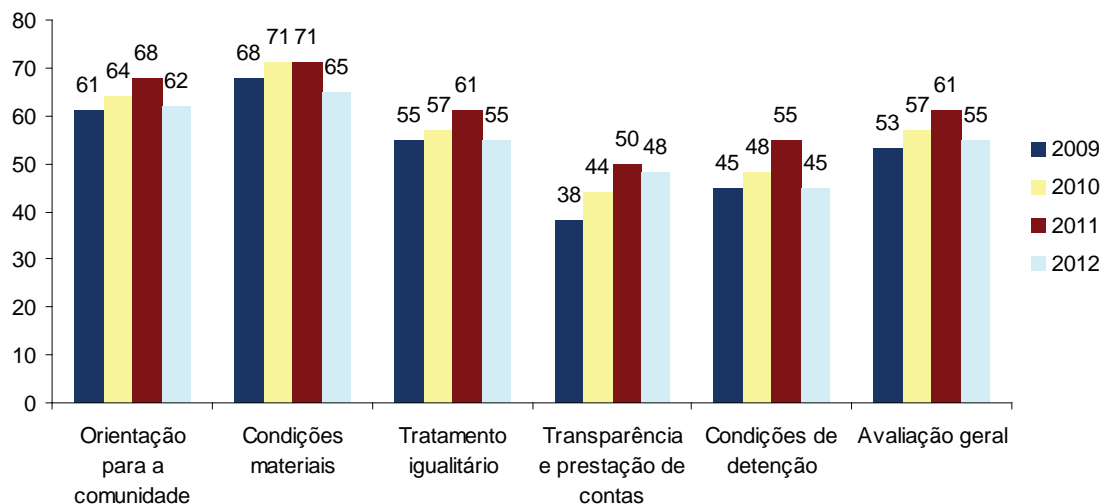
Em 2011, foi implementado no Decap de São Paulo (Departamento de Polícia Judiciária da Capital) um novo plano de gestão visando ao aumento da eficiência da atividade policial, à melhoria das condições de trabalho e à maior qualidade do atendimento aos cidadãos nas delegacias. A principal iniciativa do plano foi a criação de diversas centrais de flagrantes para reduzir o tempo de registro das ocorrências, que anteriormente podia levar até 6 horas e foi reduzido, em média, para 15 a 30 minutos, segundo informações oficiais do Decap.⁸ Anexas a algumas delegacias – escolhidas preferencialmente entre as que possuem cadeias de trânsito, portanto têm mais celas nas áreas de detenção –, as centrais operam à noite e concentram os registros de flagrantes, o que libera o trabalho de delegados e investigadores para a redação dos Boletins de Ocorrência.

O plano estabelece que as delegacias funcionem em 3 turnos com equipes fixas, eliminando-se a necessidade de plantões e melhorando as condições de trabalho dos policiais. Outra medida foi a criação do SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão), diretamente coordenado pelo Decap, para receber queixas, elogios e sugestões dos cidadãos, sendo exigido um retorno aos usuários no caso de reclamações.

Talvez pelo tempo relativamente curto de funcionamento desse plano e pelo fato de ele ter sido implantado paulatinamente, ao longo dos anos de 2011 e 2012, não se pode dizer que seus resultados já se reflitam nas avaliações feitas pela Altus. Ao contrário, quando se examina a evolução das notas recebidas pelas 22 delegacias monitoradas anualmente em São Paulo, o que se verifica entre 2009 e 2012 é a estagnação ou diminuição das médias em todos os quesitos avaliados, com exceção de transparência/prestação de contas (ver Gráfico 2, abaixo). Observa-se, em particular, que as notas de todos os itens caíram significativamente de 2011 a 2012, e de forma mais acentuada no quesito condições de detenção. A permanência das carceragens nas delegacias paulistas (ao contrário da política adotada no Estado do Rio), com suas condições notoriamente degradantes, está na base das avaliações negativas desse quesito. Com efeito, diversos relatórios de campo reportaram celas de detenção provisória em péssimo estado de conservação: sujas, insalubres, sem banheiro, sem ventilação e sem iluminação.

8. Em <http://www2.policia civil.sp.gov.br/x2016/modules/news/article.php?storyid=3176>. A portaria de criação do novo sistema de gestão encontra-se em <http://www2.policia civil.sp.gov.br/x2016/modules/smartsection/item.php?itemid=257>.

Gráfico 2
Pontuação média das 22 delegacias da Região Metropolitana de São Paulo avaliadas anualmente pela *Semana de Visitas* (2009-2012)



A maioria das anotações feitas pelos cidadãos que visitaram 44 delegacias da Região Metropolitana de São Paulo em 2012 concentrou-se no item “orientação para a comunidade”. Foi destacada a existência, na recepção de algumas unidades, de terminais para registro online de boletins de ocorrência. Em várias delas, chamaram atenção os murais contendo informações diversas sobre serviços, cursos, concursos, datas de reunião do Conseg, telefones do SAC e da Ouvidoria, tratamento para alcoolismo etc., abertos, ademais, aos usuários, que podiam afixar seus próprios avisos. Na 55ª DP (Parque São Rafael), os funcionários também preparam e distribuem folhetos com endereços e contatos dos serviços mais demandados pela população (fórum, juizado de menores, delegacia de mulheres mais próxima etc.). Na 12ª DP (Pari) registrou-se o esforço de conhecer a opinião dos usuários sobre o atendimento recebido na unidade, o que é feito por meio de um pequeno formulário já pronto, a ser depositado numa urna, ou por consulta telefônica direta aos cidadãos.

Outra iniciativa ressaltada foi o franqueamento de espaços das delegacias à população, como no caso da 97ª DP (Americanópolis), em que uma pequena praça, totalmente cercada e protegida, situada no terreno da unidade, serve de local de reunião e entretenimento para crianças saídas de uma escola próxima, enquanto esperam pelos pais. Ou no caso da 54ª DP (Cidade Tiradentes), em que o espaço vago do terreno da delegacia é utilizado pela população para caminhadas e para a prática de “empinar pipa”.

Avaliou-se positivamente, ainda, a adesão voluntária de várias delegacias a campanhas de doação de agasalhos promovidas pela Secretaria da Assistência Social do estado, por meio da colocação de caixas de coleta na recepção das unidades. Do mesmo modo, a participação de delegacias nas reuniões do Conseg da área foi apontada pelos visitantes como indicador de integração à comunidade. Neste caso, porém, trata-se de participação obrigatória e monitorada pelo Decap, logo não configura uma iniciativa própria, nem pode ser considerada exatamente uma “boa prática” do serviço policial.

Alguns aspectos positivos das condições de trabalho dos funcionários – um dos itens integrantes do quesito “condições materiais” – foram assinalados pelos visitantes, em especial a contratação de cozinheiros para preparar o almoço na própria delegacia, o que representava um ganho de tempo significativo, sobretudo para o *staff* de unidades situadas em locais distantes do comércio. Vale ressaltar que tanto o pagamento do cozinheiro quanto o custo dos ingredientes para a refeição são rateados entre os funcionários da delegacia. Na 97ª DP (Americópolis), os visitantes apontaram como elementos amenizadores do ambiente, seja para os policiais, seja para os cidadãos que frequentam a unidade, a presença de uma cadela viralata, adotada pelos funcionários, e de um comedouro de pássaros aberto, que atrai diversos tipos de aves do jardim zoológico e do parque estadual vizinhos à delegacia.

Melhor delegacia: 78ª DP – Paulista

Em São Paulo, a delegacia que obteve maior pontuação em 2012 foi a 78ª DP (Jardim Paulista), na zona oeste da cidade, com classificação “excelente” em 4 dos 5 critérios avaliados: orientação para a comunidade (97 pontos), condições materiais (100), tratamento igualitário da população (97) e transparência/prestação de contas (85). Mesmo o item com nota mais baixa, condições de detenção, obteve 83 pontos, equivalentes à classificação “mais do que adequado”. A média final, de 92 pontos, qualificou o serviço dessa delegacia como “excelente”.

O grupo que visitou a unidade, composto só por mulheres, ficou impressionado com a limpeza, a manutenção e a decoração do espaço (enfeitado com plantas), a despeito da localização num prédio bastante antigo. Ressaltou também o conforto da sala de espera, o atendimento cortês e atencioso dos funcionários e a presença na equipe de mais de uma delegada para atender às mulheres vítimas de violência.

Três pontos negativos apontados foram a não-distribuição do material informativo disponível (folders, cartilhas), que permanecia amontoado na delegacia; o baixo esforço na área da transparência/prestação de contas, não havendo nenhum tipo de divulgação de estatísticas criminais ou de indicadores de desempenho da unidade, e a pouca ventilação, causando mau cheiro, na área de detenção.

Afora esses problemas, as pesquisadoras, tal como a equipe que avaliou a melhor unidade do Rio de Janeiro, disseram que a experiência de visitar essa delegacia mudou completamente a imagem que tinham do serviço policial. Nas palavras de uma delas, o mérito da *Semana de Visitas* é “trazer uma ótima oportunidade para as pessoas poderem conhecer o outro lado da delegacia – aquele que não vemos”.

Recife

O *Pacto pela Vida* é um plano de segurança pública implantado em 2007 pelo governo de Pernambuco, com a participação de acadêmicos e de outros grupos da sociedade civil, que contempla diversas linhas de ação visando à redução da violência: repressão qualificada, aperfeiçoamento institucional, informação e gestão do conhecimento, formação e capacitação, prevenção social do crime e gestão democrática. Os resultados até o momento, em termos de queda dos índices de violência letal intencional, são bastante expressivos, segundo dados oficiais.⁹

Entre outras iniciativas relacionadas a esse plano, vem-se investindo desde 2009 na reforma física e no reaparelhamento das delegacias de polícia da região metropolitana de Recife, como parte do esforço não só de criar condições para a investigação e a repressão qualificada da criminalidade, mas também de melhorar e diversificar os serviços prestados à população, e de promover a participação desta no processo de monitoramento e avaliação do trabalho da Polícia Civil.

A pontuação relativamente alta obtida desde 2010 nos quesitos “orientação para a comunidade” e “condições materiais” pelas 21 delegacias de Recife, Jaboatão e Olinda avaliadas anualmente pela *Semana de Visitas* pode estar refletindo em alguma medida essa reestruturação (Gráfico 3). Com efeito, apesar da queda na nota dos dois itens entre 2011 e 2012, um dos aspectos que mais impressionou os visitantes na última pesquisa foram as condições físicas, o bom atendimento, a limpeza e a organização das delegacias observadas. Em ambos os itens, as 21 unidades continuaram recebendo a qualificação de “adequadas”.

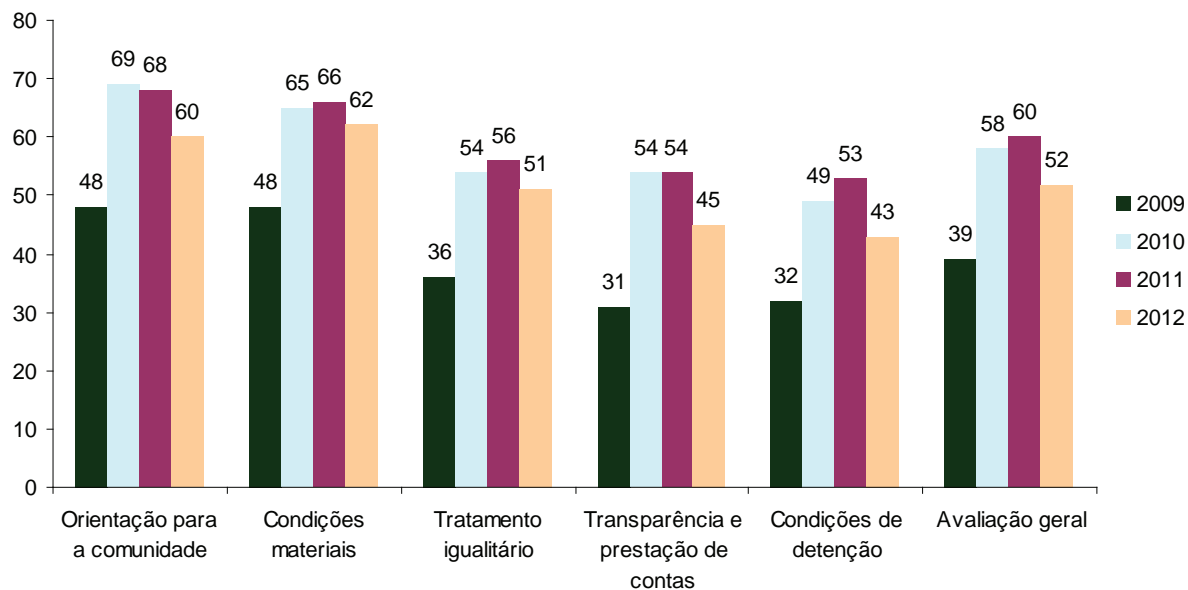
Nos outros quesitos, contudo, essas delegacias não alcançaram, em 2012, o patamar mínimo de “adequação” estabelecido pelos critérios da Altus e tampouco mostram uma tendência de melhora nos últimos 3 anos da série. Entre os principais problemas anotados pelos visitantes, destacam-se a falta de profissionais qualificados para registrar casos de violência doméstica – que, aparentemente, deixou de ser uma prioridade da política de segurança estadual –, e a inexistência de depósito para material apreendido, bem como a desorganização dos arquivos e a falta de identificação da equipe da delegacia. Especialmente no quesito transparência/prestação de contas, os registros qualitativos indicam uma clara piora em

9. Ver evolução da taxa de CVLI (Crimes Violentos Letais e Intencionais) em <http://www.pactopelavida.pe.gov.br/wp-content/uploads/Balan%C3%A7o-PPV-5-anos.pdf>.

relação aos anos anteriores, quando a preocupação em identificar os funcionários fora destacada como aspecto positivo das mesmas delegacias.

Gráfico 3

Pontuação média das 21 delegacias de Recife, Jaboatão e Olinda avaliadas anualmente pela *Semana de Visitas* (2009-2012)



As iniciativas que os visitantes de 2012 identificaram como boas práticas dizem respeito, na maior parte, à orientação para a comunidade. Por exemplo, a parceria entre a 13ª DP (Mustardinha) e o Tribunal de Justiça do estado buscando a racionalização do fluxo de atendimento dos casos de ameaça, a fim de evitar que progridam para tipificações mais graves, assim como o encaminhamento dos conflitos familiares e de vizinhança para as câmaras de conciliação, de modo a reduzir a judicialização desses conflitos. Na 14ª DP (Várzea) chamou atenção dos pesquisadores a sala de reconciliação inaugurada recentemente, um espaço com profissionais de Psicologia, Direito e Assistência Social, cuja finalidade é também a de solucionar, na medida do possível, os pequenos conflitos interpessoais para que não se transformem em processos judiciais. Destacou-se ainda o esforço da 20ª DP (Jaboatão) de envolver a população no trabalho da unidade e na avaliação do atendimento prestado, por meio de cartazes afixados em locais de grande movimento na circunscrição da delegacia. A presença, na recepção da 4ª DP (Espinheiro), de um folheto com informações sobre o funcionamento da delegacia e de uma pequena biblioteca com livros e revistas foi considerada também uma iniciativa interessante de interação com os usuários.

No quesito tratamento igualitário, mereceu destaque o trabalho da 16ª DP (Água Fria) direcionado aos travestis, grupo altamente vulnerável à violência, mas que raramente obtém acolhimento adequado nas instituições policiais. Os visitantes admiraram, por exemplo, o fato de o delegado perguntar a cada travesti por que nome desejava ser chamado, quando nesses órgãos, via de regra, o nome adotivo é preterido em favor do oficial.

Melhor delegacia: 11ª DP – Afogados

Situada em Afogados, bairro da zona oeste de Recife, a 11ª DP foi a delegacia mais bem pontuada da região metropolitana, recebendo a classificação “excelente” nos quesitos orientação para a comunidade (86 pontos) e condições materiais (85); “mais do que adequada” em tratamento igualitário da população (70) e transparência/prestação de contas (73), e “adequada” no item condições de detenção (63 pontos). Com média geral de 75 pontos, a qualidade do serviço na unidade foi considerada “mais do que adequada”, pelos padrões da Altus.

De maneira geral, os visitantes tiveram ótima impressão das dependências físicas e do atendimento prestado pela delegacia. Logo na entrada, chamou atenção o balcão de informações, onde um(a) atendente, profissional de Serviço Social, recebia os(as) usuários(as) e indicava encaminhamentos possíveis para as demandas apresentadas. Sobre o balcão havia cartilhas da Lei Maria da Penha e a lista de endereços das Defensorias Públicas estaduais.

A sala de registro de Boletim Eletrônico, bem equipada e com funcionários solícitos para orientar o público, também mereceu realce, assim como a possibilidade de os inquéritos de violência doméstica serem instaurados na própria circunscrição, caso a vítima não queira ou não possa dirigir-se a uma unidade especializada. No aspecto do tratamento igualitário, embora sem destacar iniciativas específicas, os visitantes julgaram ter notado uma preocupação especial dos funcionários em respeitar a diversidade sexual e racial das pessoas atendidas. Entretanto, também ressaltaram, como aspectos negativos do atendimento, o tempo muito longo de espera imposto aos cidadãos, pelo fato de o efetivo da unidade ser insuficiente para atender à demanda, e a falta de uma rampa de acesso ao primeiro andar da delegacia, onde são preenchidos os boletins de ocorrência, criando um obstáculo para pessoas com dificuldades de locomoção.

Ao contrário do que ocorreu nas outras duas regiões pesquisadas, a melhor delegacia de Recife não alcançou a classificação “excelente”, e isso se deve não só aos problemas de acessibilidade e de escassez de pessoal apontados, mas também às deficiências que os visitantes encontraram no quesito transparência/prestação de contas, especialmente a não divulgação de dados sobre tendências criminais na circunscrição da DP, nem tampouco de indicadores de desempenho da unidade. Questionados sobre isso, os policiais argumentaram que a prática de prestação de contas é muito recente na área de segurança pública e que algum tempo será ainda necessário para que todos se adaptem às novas orientações.

Em que pesem os problemas percebidos, a avaliação da 11ª DP contribuiu para que os visitantes revissem alguns estereótipos negativos que cercam o trabalho policial. Todos se disseram positivamente surpreendidos com a experiência e um deles afirmou que pôde obter nesse contato direto uma imagem das delegacias de polícia muito diferente da que é veiculada pela televisão.

A melhor delegacia do país: Campinho, 28ª DP, Rio de Janeiro

Em 2012, a delegacia de polícia que alcançou a maior pontuação, entre todos os 107 distritos policiais visitados nas 3 regiões metropolitanas, foi a 28ª DP, situada em Campinho, bairro da zona norte, na divisa com a zona oeste, da cidade do Rio de Janeiro. Trata-se de uma Delegacia Legal, localizada em ponto de fácil acesso, numa área de classe média baixa, sem favelas no entorno imediato. O bairro tem cerca de 10 mil habitantes e elevado Índice de Desenvolvimento Humano (0,904 em 2000, o 24º mais alto entre 126 bairros ou grupos de bairros do Rio, e bem superior à média geral do município no mesmo ano, que foi de 0,84).¹⁰ Mas a unidade policial não serve apenas a esse bairro; também estão incluídos na sua circunscrição os de Cascadura, Praça Seca e Quintino Bocáiuva, muito mais populosos, com desenvolvimento social mais baixo e índices de criminalidade relativamente elevados, embora estejam longe de ser os mais violentos do município.¹¹ No conjunto, a população atendida pela DP somava cerca de 140 mil pessoas em 2010.¹²

A delegacia recebeu a qualificação de “excelente” em todos os 5 quesitos avaliados: orientação para a comunidade (98 pontos), condições materiais (91), tratamento igualitário da população (96), transparência/prestação de contas (91) e condições de detenção (86) – resultando numa média geral de 93 pontos.

Inicialmente, o que mais chamou atenção dos visitantes foi o grau de orientação dessa delegacia para a comunidade local. Logo ao chegar, viram o diretor da escola vizinha conversando com o delegado sobre a próxima palestra que este ministraria aos estudantes a respeito das drogas. Segundo o diretor, a parceria reduziu muito os problemas disciplinares, antes frequentes, ligados ao uso e à venda de drogas dentro da escola. Outro projeto comum que estava prestes a ser implantado nessa escola era o de um curso de introdução às artes marciais para crianças, tendo os policiais da delegacia como instrutores voluntários.

10. Segundo cálculo da prefeitura municipal (<http://www.armazemdedados.rio.rj.gov.br/>). Ainda não estão disponíveis no Rio de Janeiro os dados do IDH por bairro para 2010.

11. Ver <http://www.isp.rj.gov.br/Conteudo.asp?ident=150>.

12. Ver <http://www.armazemdedados.rio.rj.gov.br/>.

Os pesquisadores foram ainda informados de que o delegado participa de todas as reuniões do Conselho Comunitário de Segurança da região, discutindo estratégias para reduzir a incidência de crimes violentos como roubos e homicídios, e apresentando as iniciativas da unidade policial na área da violência doméstica, especialmente contra mulheres, crianças e jovens. Esta última linha de trabalho tem grande importância nas atividades da delegacia e fica a cargo da delegada que divide a chefia com o titular. Aos olhos dos visitantes, os vários cartazes existentes na recepção, contendo informações e telefones para denúncia, atestam o esforço de dar visibilidade ao tema e a dedicação exclusiva de uma delegada ao atendimento de casos de violência doméstica mostra o esforço de tratá-los de forma adequada. Inclusive, como boa parte das vítimas desse tipo de violência compõe-se de mulheres com filhos pequenos, a delegacia mantém um pequeno playground, onde as crianças podem permanecer enquanto as mães estão sendo atendidas.

No quesito condições físicas, apesar de a DP funcionar num prédio antigo, adaptado e não construído para essa finalidade, surpreendeu o grau de limpeza e organização. Destacou-se também o fato de as pessoas detidas por suspeita ou flagrante de crime não usarem a mesma porta de entrada que os demais frequentadores da delegacia, o que constitui uma das especificações de segurança do modelo Delegacia Legal, mas nem sempre obedecida à risca em todas as unidades. Outra característica do modelo que chamou atenção dos visitantes foram os orifícios na parede e os e-books com fotos de pessoas suspeitas, para permitir que vítimas e testemunhas reconheçam possíveis autores de crimes sem ter de expor sua identidade.

Contrastando com a avaliação de outras delegacias, em que foram feitas ressalvas às condições de acessibilidade, nesta ressaltou-se a presença de portas largas e rampas de acesso para idosos e cadeirantes. Também em contraste com a avaliação ruim que geralmente recebem, as condições de detenção da 28ª DP mereceram elogios nos aspectos de limpeza e adequadas instalações sanitárias, indícios da preocupação em respeitar os direitos humanos das pessoas detidas.

Segundo os visitantes, o ponto fraco, como em tantos outros casos, foi o baixo investimento da unidade em transparência e prestação de contas: os policiais não portavam identificação e não havia nenhuma informação visível sobre evolução da criminalidade na área, nem sobre o desempenho da delegacia. Ambos os tipos de dados existem e foram mostrados aos pesquisadores durante a visita, mas normalmente são mantidos apenas para uso próprio dos policiais, sem divulgação para o público que frequenta a unidade. Como o próprio delegado reconheceu, isso dificulta bastante a participação da comunidade na supervisão do trabalho desenvolvido pela polícia.

Todos os membros do grupo disseram que a experiência de visitar e avaliar essa delegacia alterou substancialmente a percepção que eles tinham do serviço policial. Um deles declarou que o grande benefício de conhecer de perto uma unidade que “efetivamente funciona” é compreender a importância que a “boa polícia” pode ter “para a constituição de uma sociedade que se pretende democrática e cidadã.”



De modo geral, nas três regiões, visitantes e coordenadores de campo consideraram muito positiva a experiência de participar da *Semana de Visitas*. Alguns disseram que ela deveria realizar-se mais frequentemente e vários se ofereceram como voluntários para as próximas rodadas do projeto.

Uma das opiniões mais recorrentes foi de que a *Semana* contribuiu para a quebra de preconceitos e estereótipos. Destacou-se, por exemplo, a associação que geralmente se estabelece, na mídia, na ficção policial e no senso comum, entre a função repressiva da polícia e a imagem da delegacia como espaço tenso, caótico, desagradável, desumano, assustador. O choque, vivenciado por vários grupos, de encontrar locais limpos, organizados, com policiais atendendo calma e cordialmente os cidadãos, parece ter sido um dos principais determinantes da mudança de percepções, por evidenciar que as funções da polícia não são necessariamente “trabalho sujo”, nem transcorrem obrigatoriamente num ambiente “sujo”. Daí se percebe a importância de programas como Delegacia Legal e congêneres, que investem na qualidade do espaço físico das unidades e das formas de acolhimento do público, entendendo que esses não são aspectos superficiais, meramente “cosméticos”, e sim indicadores fundamentais de uma outra concepção de polícia, distinta daquela fortemente arraigada no imaginário social e que muitas vezes corresponde, efetivamente, à realidade da “velha” polícia.

Como se viu mais acima, (Tabela 2), grande parte dos visitantes já tivera algum contato prévio com a Polícia Civil, do qual, em muitos casos, haviam extraído uma visão negativa. Para as pessoas pobres e para os moradores de favelas, em especial, a longa experiência de relações tensas com as instituições policiais tende a cristalizar a imagem de que toda polícia é violenta, arbitrária, corrupta, ou, no mínimo, pouco respeitosa para com os cidadãos. Isso pode estar na origem, inclusive, da dificuldade de se recrutar visitantes nos segmentos de renda mais baixa, apesar dos esforços especiais feitos nesse sentido, sobretudo pela coordenação do projeto no Rio de Janeiro. Houve, por exemplo, o caso de um jovem morador de comunidade que demonstrou interesse em participar, mas não o fez, por temer a reação dos outros moradores quando soubessem tratar-se de um projeto com a polícia. Outra situação ilustrativa foi a de um taxista que a coordenadora de campo tentou recrutar na última hora, em substituição a um membro do grupo que faltara, e que recusou o convite por “não gostar muito de delegacia”. Houve ainda o caso de uma jovem que só se dispôs a participar da atividade junto com a mãe, pois temia ser molestada ou agredida pelos policiais durante a visita.

Vários participantes reportaram situações desagradáveis vividas anteriormente em distritos policiais, como ter sido mal atendidos ao solicitar algum serviço ou ter presenciado algo de assustador. Por exemplo, uma mulher que disse ter encontrado um atendente bêbado quando precisou registrar um boletim de ocorrência à noite. Ou um visitante negro, que

havia sido acusado de furto e agredido pelo segurança de um supermercado, e que, ao tentar registrar queixa de agressão e racismo, fora informado na delegacia de que teria de reclamar com o gerente do estabelecimento, pois a polícia “nada podia fazer” nesses casos. Ou ainda uma mulher que fora chamada à delegacia para reconhecer o suspeito de ter-lhe roubado o celular e que ouviu gritos de jovens que estavam sendo torturados para confessar o crime.

Via de regra, tais situações prévias eram contrastadas à experiência da visita e ao ótimo atendimento quase sempre dispensado, nessa ocasião, tanto aos participantes do projeto quanto aos usuários presentes na unidade – o que, ao lado das boas condições materiais muitas vezes observadas, contribuía para a percepção de que é possível a existência de uma “boa” polícia, de um ambiente agradável e de um serviço de qualidade no interior de uma delegacia. Isso não impedia, contudo, que permanecessem dúvidas quanto ao tratamento que receberiam se estivessem ali, não como pesquisadores de um projeto internacional e sim na condição de vítimas ou testemunhas. Nesse sentido, foi ilustrativa a declaração de uma mulher que disse ter ficado muito impressionada com o atendimento respeitoso e com a possibilidade de conversar “olhos nos olhos” com a delegada durante a visita, mas que não acreditava que receberia o mesmo tratamento caso fosse agredida pelo marido e recorresse à delegacia para prestar queixa. Alguns moradores de favela disseram ter-se sentido muito “importantes” e “prestigiados” por receberem dos delegados e demais policiais um tratamento normalmente só dispensado aos ricos e poderosos, mas um deles acrescentou, ceticamente: “sei que se eu voltar [fora da situação de pesquisa], não vai ser assim”.

A oportunidade de conhecer melhor como funcionam todos os setores de uma delegacia, e quais as atribuições e limites do trabalho policial foi também ressaltada como ponto positivo da experiência de participar do projeto. O acesso a informações mais qualificadas que as usualmente veiculadas sobre esses assuntos representaria um “empoderamento” dos visitantes, que passariam a saber o que esperar e o que exigir de uma delegacia, quer enquanto indivíduos e potenciais usuários dos seus serviços, quer como “fiscalizadores” das atividades de segurança do Estado. Um dos participantes da *Semana* chegou a sugerir que as visitas fossem realizadas a cada três meses, para que a população pudesse conhecer melhor “como está sendo gasto o dinheiro público”. Por outro lado, entender as dificuldades que os policiais enfrentam no cotidiano possibilitaria um olhar “mais crítico” não só para apontar problemas, mas também para reconhecer e valorizar os esforços de melhoria que são empreendidos pelas equipes das unidades, muitas vezes a despeito de severas limitações.

Entretanto, nem tudo nas visitas impressionou positivamente os participantes do projeto. Já foram assinaladas mais acima algumas críticas a respeito de itens considerados insuficientes ou inadequados, de acordo com os parâmetros de avaliação estabelecidos pela Altus. Interessante registrar que, num dos grupos de visitantes, havia uma moça que fizera curso de brigadista e que observou um total desleixo em relação aos extintores de incêndio da delegacia, segundo ela todos degradados, sem nenhuma manutenção. Houvesse olhares especializados como esse nos demais grupos, provavelmente pro-

blemas semelhantes de segurança seriam detectados em outras delegacias. Outros problemas reportados diziam respeito ao atendimento aos próprios pesquisadores, entre os quais alguns casos em que os policiais responderam rispidamente ou simplesmente não responderam às perguntas do grupo que realizava a visita, o que levava a refletir sobre qual seria o tratamento dado pelos mesmos policiais à população rotineiramente atendida pela unidade.

Mas é sobretudo a área de detenção que costuma impactar de forma negativa a opinião dos visitantes sobre a delegacia, ameaçando destruir a boa impressão adquirida na visita aos outros setores. Segundo um voluntário, só a visão da carceragem impediu-o de “desmistificar” inteiramente as imagens prévias que trazia, por influência da mídia e do senso comum. Junto com as notas, sempre mais baixas, atribuídas às condições de detenção em todas as três áreas pesquisadas, esses depoimentos apontam claramente para a necessidade de um investimento maciço e prioritário na melhoria do tratamento às pessoas detidas – tanto nas delegacias que ainda mantém celas para presos provisórios, como as de São Paulo, quanto nas que reservam pequenos espaços apenas para a detenção por até 24 h de presos por suspeita ou flagrante de crime, como é o caso das Delegacias Legais fluminenses.

Outras sugestões para melhorar os serviços prestados pela Polícia Civil registradas pelos visitantes e coordenadores de campo, tiveram ênfases diversas nas 3 regiões. No Rio de Janeiro, talvez pela implantação quase plena do Programa Delegacia Legal, que solucionou boa parte dos problemas de infraestrutura das unidades, o foco maior foi na necessidade de ampliar a colaboração da população com o trabalho policial, por meio de campanhas de esclarecimento sobre a importância de registrar os crimes e de fornecer o máximo possível de informações para facilitar a investigação. Destacou-se também a importância de adequar a delegacia e os serviços prestados às características específicas de cada circunscrição; de manter um sistema integrado de informações em cada delegacia; de aumentar a transparência da atividade policial divulgando as metas e os atendimentos realizados pelas unidades; de incrementar a participação dos delegados nos Conselhos Comunitários de Segurança, para tomarem conhecimento direto das demandas da área e, finalmente, de ampliar o acesso aos canais de comunicação com a Ouvidoria de Polícia do estado.

Em São Paulo, a ênfase também foi nas relações polícia/comunidade, mas as muitas sugestões feitas pelos visitantes concentraram-se, sobretudo, na indicação de iniciativas pontuais que as delegacias deveriam empreender para melhorar aspectos diversos da infraestrutura e do atendimento à população, sem contrapartida em iniciativas da comunidade para colaborar com o trabalho da delegacia.

Em Recife, por sua vez, a maioria dos avaliadores sugeriu medidas para melhorar a infraestrutura – em especial, a construção ou adaptação de espaços para adequar as delegacias aos princípios de orientação para a comunidade e tratamento igualitário da população –; para aumentar os recursos humanos, com a contratação de novos policiais, e para assegurar a identificação dos funcionários e da própria unidade.



Como foi visto acima, o principal objetivo da *Semana de Visitas à Delegacias de Polícia* é a aplicação de uma metodologia participativa de monitoramento externo da atividade policial, centrado nas condições de atendimento aos cidadãos e realizado pelos próprios usuários ou potenciais usuários dos serviços prestados pelas delegacias. Não se focaliza nesse projeto a eficácia maior ou menor do trabalho da polícia em termos de redução da criminalidade – o que exige métodos de pesquisa completamente diferentes –, mas sim a adequação ou não a padrões internacionais do modo como delegacias de diferentes países e localidades se relacionam com a população das áreas em que atuam e também como tratam os detentos e presos provisórios que eventualmente custodiam. Os 5 quesitos analisados, vale lembrar, são: orientação para a comunidade, condições materiais, tratamento igualitário da população, transparência/prestação de contas e condições de detenção.

Embora a pesquisa não pretenda gerar resultados estatisticamente representativos de cada país onde ocorre a *Semana* – uma vez que a abrangência possível das visitas (número de delegacias e de regiões) depende das verbas obtidas pela própria Altus e pelas coordenações nacionais, e isso tende a variar, por vezes drasticamente, de um ano para outro –, a amostragem por sorteio das unidades garante alguma representatividade para as regiões metropolitanas focalizadas e, portanto, viabiliza a comparação entre elas. Ademais, o fato de os visitantes terem não só de atribuir notas numéricas aos itens avaliados, mas também de registrar as motivações da pontuação, além de observações de campo e impressões pessoais sobre a experiência, acrescenta à pesquisa uma dimensão qualitativa importante para conhecer como cidadãos comuns enxergam a polícia e veem o ambiente das delegacias.

Por sua vez, a indicação das melhores delegacias de cada área e a premiação da “melhor do país” (leia-se: a melhor das regiões pesquisadas) tem o intuito de reconhecer e divulgar boas práticas que possam ser replicadas em outras unidades e incrementar a circulação de informações entre as delegacias de polícia de um mesmo país e de diferentes partes do mundo. Nesse sentido, cada relatório nacional do projeto tem como complemento o relatório global elaborado anualmente pela Altus, sintetizando os principais resultados da pesquisa no mundo.¹³

A presente publicação, reunindo as informações obtidas no Brasil pela *VI Semana de Visitas a Delegacias de Polícia* destina-se prioritariamente, como as anteriores, ao diálogo com delegados e agentes da Polícia Civil a respeito de como os serviços prestados pelas suas unidades são vistos por cidadãos comuns e sobre caminhos possíveis para melhorar a qualidade

13. Como já dito, os relatórios globais de 2006 a 2011 podem ser encontrados no site da Altus <http://altus.org/index.php?option=com_content&view=article&id=17&Itemid=51&lang=en>. O de 2012 ainda está em elaboração.

desses serviços, nos aspectos que ainda não se adequem aos padrões internacionais. Mas espera-se, adicionalmente, que os relatórios brasileiros da *Semana* possam servir de base a novas pesquisas – acadêmicas ou não – que ajudem a fomentar o debate, tão premente no nosso país, sobre o controle externo da polícia e sobre a necessidade de mudar o paradigma da polícia meramente repressora para o da polícia que presta serviços à população.



Melhor delegacia de São Paulo: 78ª DP – Paulista



Melhor delegacia de Recife: 11ª DP – Afogados

ANEXO 1: DELEGACIAS VISITADAS



Rio de Janeiro	São Paulo	Recife
13ª DP – Ipanema	001ª DP – Sé	01ª DP – Rio Branco
14ª DP – Leblon	002ª DP – Bom Retiro	02ª DP – Boa Vista
15ª DP – Gávea	004ª DP – Consolação	04ª DP – Espinheiro
16ª DP – Barra da Tijuca	005ª DDM (Delegacia de Defesa da Mulher) – Leste	05ª Demul (Delegacia de Polícia da Mulher) – Paulista
18ª DP – Praça da Bandeira	005ª DP – Liberdade	05ª DP – Casa Amarela
19ª DP – Tijuca	007ª DDM (Delegacia de Defesa da Mulher) – Itaquera	06ª DP – Cordeiro
21ª DP – Bonsucesso	008ª DP – Brás	07ª DP – Boa Viagem
22ª DP – Penha	009ª DP – Carandiru	08ª DP – Jordão
23ª DP – Méier	012ª DP – Pari	09ª DP – Ipsepe
26ª DP – Todos os Santos	016ª DP – Vila Clementino	10ª DP – Ibura
27ª DP – Vicente de Carvalho	017ª DP – Ipiranga	11ª DP – Afogados
28ª DP – Campinho	020ª DP – Água Fria	12ª DP – Tejipló/Jardim São Paulo
33ª DP – Realengo	022ª DP – São Miguel Paulista	13ª DP – Mustardinha
34ª DP – Bangu	024ª DP – Ermelino Matarazzo	14ª DP – Várzea
48ª DP – Seropédica	025ª DP – Parelheiros	15ª DP – Alto do Pascoal
50ª DP – Itaguaí	026ª DP – Sacomã	16ª DP – Água Fria
51ª DP – Paracambi	027ª DP – Ibirapuera	17ª DP – Vasco da Gama
52ª DP – Nova Iguaçu (Centro)	034ª DP – Morumbi	18ª DP – Macaxeira
53ª DP – Mesquita	035ª DP – Jabaquara	20ª DP – Jaboatão
55ª DP – Queimados	036ª DP – Paraíso	22ª DP – Piedade
56ª DP – Comendador Soares	037ª DP – Campo Limpo	25ª DP – Peixinhos
57ª DP – Nilópolis	038ª DP – Vila Amália	
58ª DP – Posse	039ª DP – Vila Gustavo	
59ª DP – Duque de Caxias (Centro)	040ª DP – Bairro do Limão	
65ª DP – Magé	042ª DP – Parque São Lucas	
66ª DP – Piabetá	046ª DP – Perus	
71ª DP – Itaboraí	050ª DP – Itaim Paulista	
73ª DP – Neves	051ª DP – Butantã	
74ª DP – Alcântara	054ª DP – Cidade Tiradentes	
75ª DP – Rio do Ouro (São Gonçalo)	055ª DP – Parque São Rafael	
76ª DP – Niterói (Centro)	058ª DP – Vila Formosa	
77ª DP – Icarai	062ª DP – Jardim Popular	
78ª DP – Fonseca	072ª DP – Vila Penteadó	
79ª DP – Charitas	074ª DP – Parada de Taipas	
81ª DP – Itaipu	075ª DP – Jardim Arpoador	
82ª DP – Maricá	077ª DP – Santa Cecília	
	078ª DP – Paulista	
	083ª DP – Parque Bristol	
	087ª DP – Vila Pereira Barreto	
	090ª DP – Parque Novo Mundo	
	097ª DP – Americanópolis	
	098ª DP – Jardim Miriam	
	100ª DP – Jardim Herculano	
	101ª DP – Jardim das Imbuías	



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.



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 LEVA 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 à 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

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 buraços na parede) 1 2 3 4 5

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. 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)	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 / 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

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)	1	2	3	4	5
18. Identificação dos detentos (por exemplo, nomes, crachás, número de identificação)	1	2	3	4	5
19. Condições e espaços para advogados, familiares ou amigos para visitarem detentos (por exemplo, salas de encontro, acesso a telefones; possibilidades de trazer comida para os detentos)	1	2	3	4	5
20. Condições sanitárias das áreas de detenção (por exemplo, limpeza, ventilação e banheiros)	1	2	3	4	5

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 físicas
- 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 INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

Orientação para a comunidade	1	2	3	4	5
Condições físicas	1	2	3	4	5
Tratamento igualitário	1	2	3	4	5
Transparência e prestação de contas	1	2	3	4	5
Condições de detenção	1	2	3	4	5

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 e 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	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM
2. Ser informado dos padrões internacionais de direitos humanos que orientam o funcionamento das delegacias de polícia	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM
3. Conscientizar-se dos projetos de reforma da polícia ou dos programas de policiamento comunitário	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> 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)	<input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM

6

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. Quais foram as medidas que os visitantes sugeriram para melhorar a qualidade do serviço prestado pela delegacia de polícia?

5. Que boas práticas foram observadas na delegacia de polícia visitada? (Por exemplo, uma inovação ou iniciativas realizadas pela delegacia de polícia para melhorar o atendimento ao usuário, a relação com a comunidade ou o trabalho policial).

..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 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

..8..

VI 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 qualquer das edições do projeto. Para os anos de 2009 a 2011, você deve ter recebido um informativo resumindo 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 passados 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 (2009-2011) 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 pswwbrasil@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 (2009-2011)?

Sim (passe adiante com a descrição) Não (entregue aqui o instrumento)

- 1 -

ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

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

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

Alguma 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

Alguma 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

Alguma mudança na organização e limpeza da delegacia de polícia NÃO SIM

Alguma mudança nas condições do prédio e da mobília NÃO SIM

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

Alguma 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 -

