



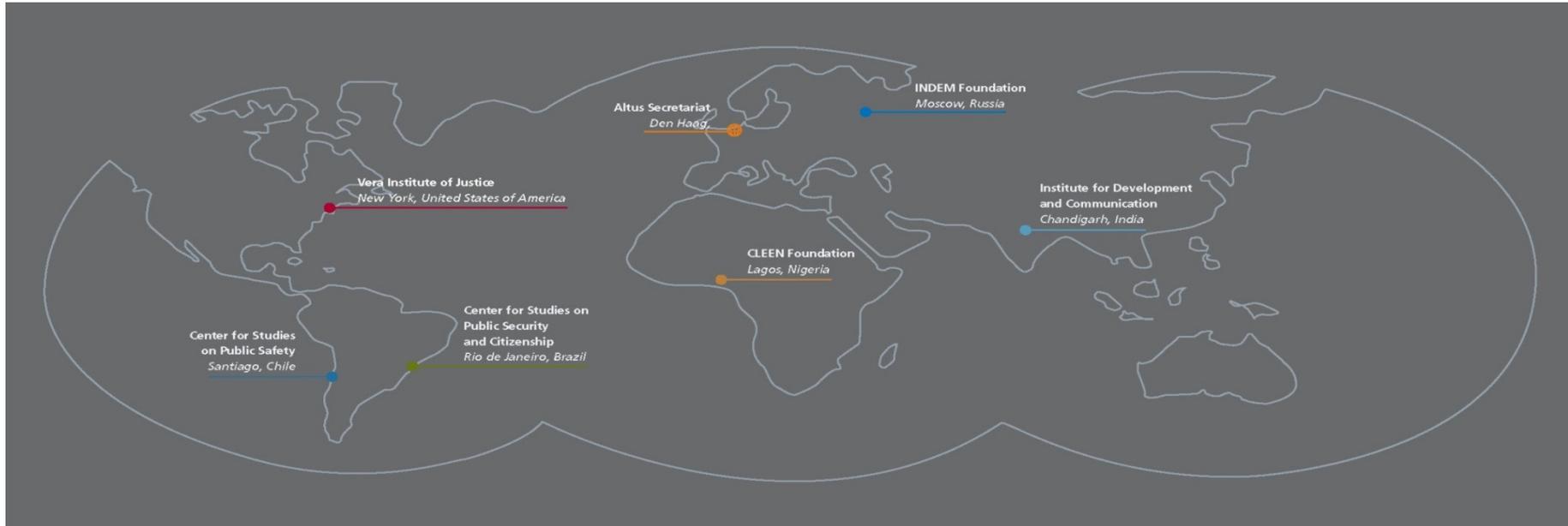
VI Semana de Visitas a Delegacias de Polícia (2012)

Altus / CESeC
Fórum Brasileiro de Segurança Pública



Conteúdo da apresentação

- O que é a Altus?
- O que é a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia?
- Como as delegacias de São Paulo foram avaliadas nos últimos anos (2010 a 2012)
- Implicações dos resultados para a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia



A Altus é uma ONG internacional que reúne diferentes centros de pesquisa que trabalham com o tema da Segurança Pública e da prevenção da violência e que se localizam em diferentes países (Rússia, Índia, Nigéria, EUA, Chile e Brasil).

2004 - Elaboração do formulário de avaliação do *serviço* policial

2006 - I semana de visitas

- 471 delegacias visitadas em 23 países
- 109 delegacias visitadas no Brasil

2007 – II semana de visitas

- 832 delegacias visitadas em 22 países
- 158 delegacias visitadas no Brasil

2009 – III semana de visitas

- 1051 delegacias visitadas em 20 países
- 235 delegacias visitadas no Brasil

2010 – IV semana de visitas

- 1104 delegacias visitadas em 22 países
- 172 delegacias visitadas no Brasil

2011 – V semana de visitas

- 1044 delegacias visitadas em 20 países
- 64 delegacias visitadas no Brasil

2012 – VI semana de visitas

- 1000 delegacias visitadas em 17 países
- 107 delegacias visitadas no Brasil

O que é avaliado?

Orientação para a comunidade

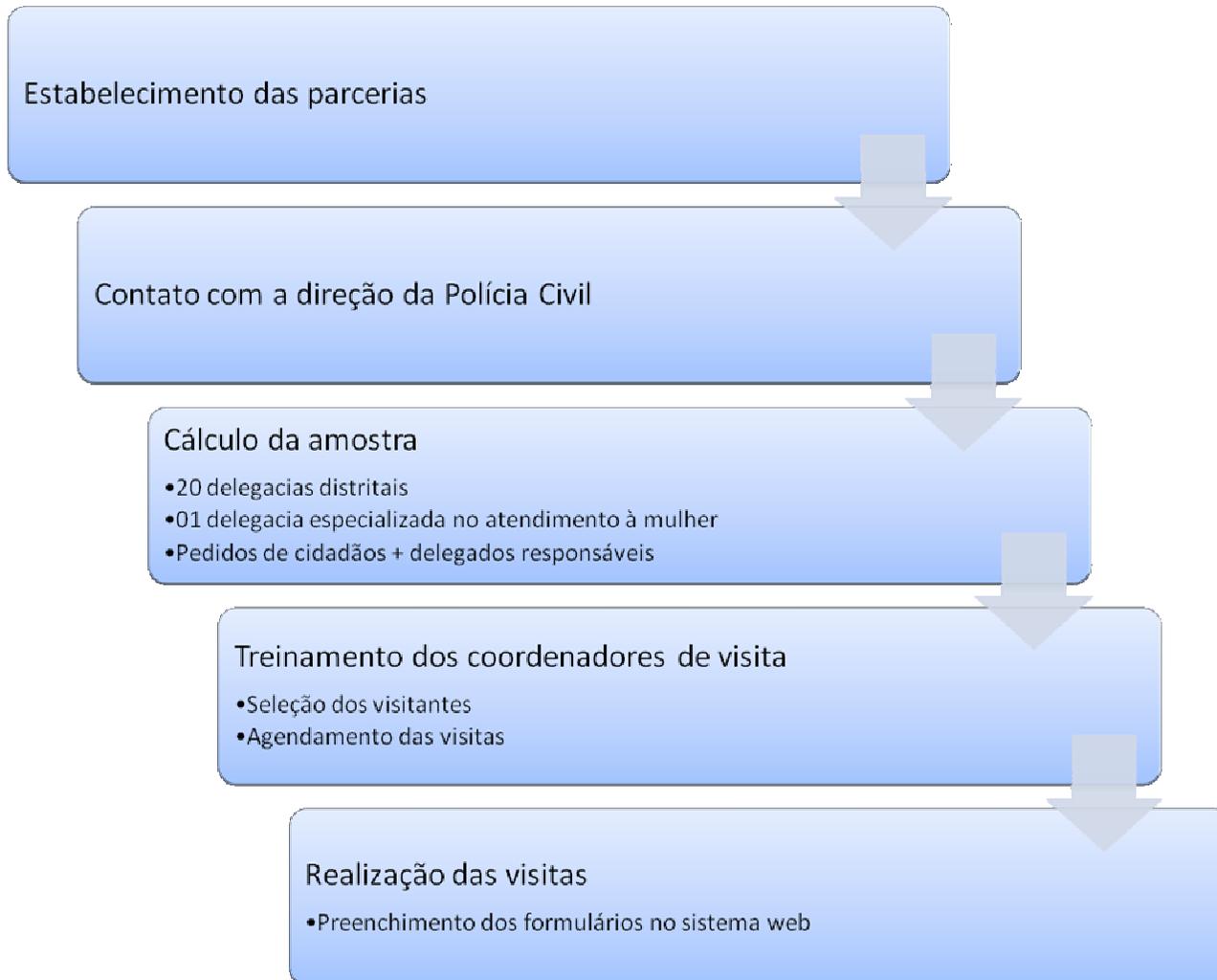
Condições físicas

Tratamento igualitário da população

Transparência e prestação de contas

Condições de detenção

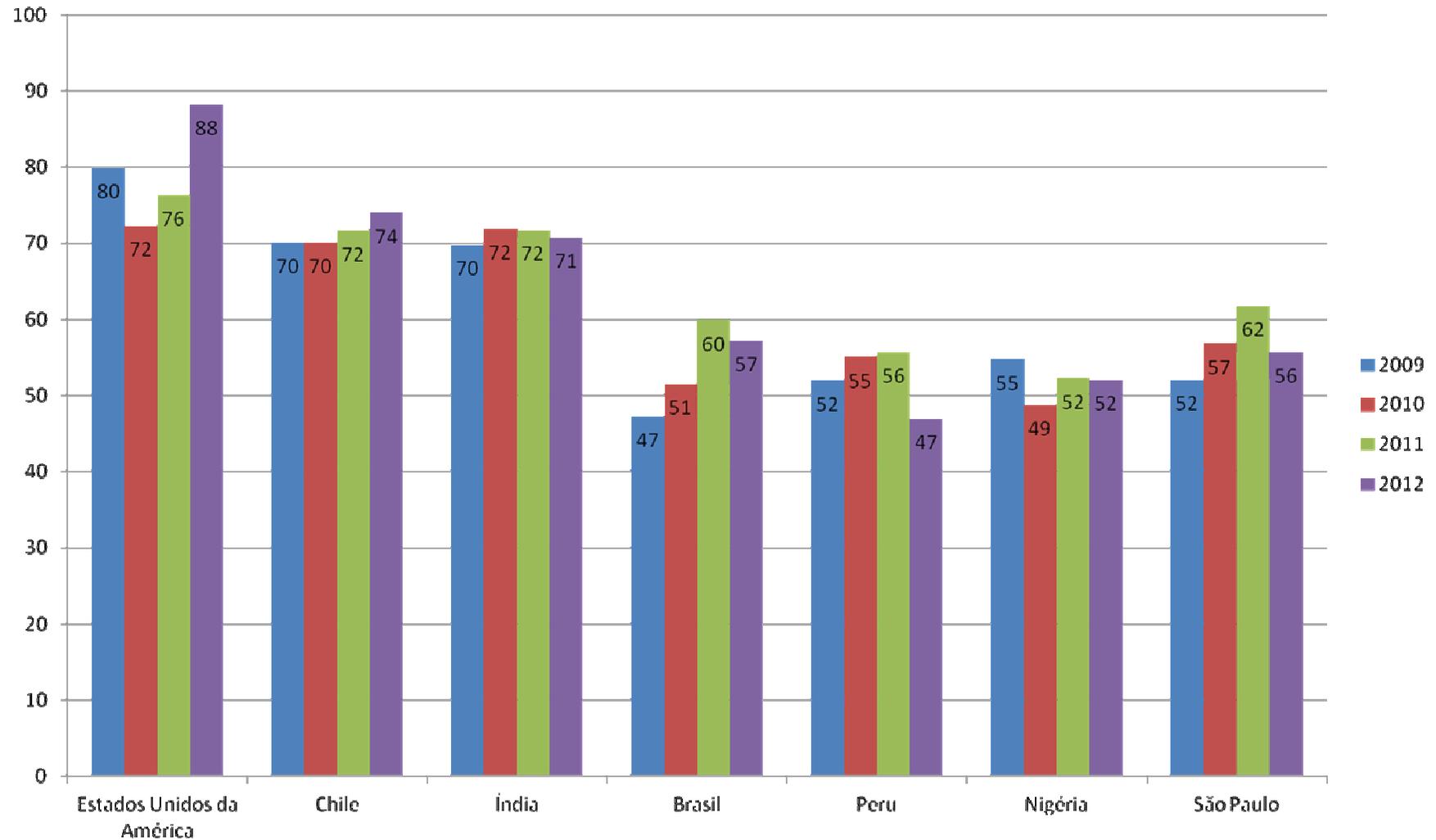
Como as visitas são organizadas?



Como as delegacias são avaliadas?

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

Avaliação média das delegacias de polícia, regiões selecionadas (2009 - 2012)



Como explicar o caso de São Paulo?

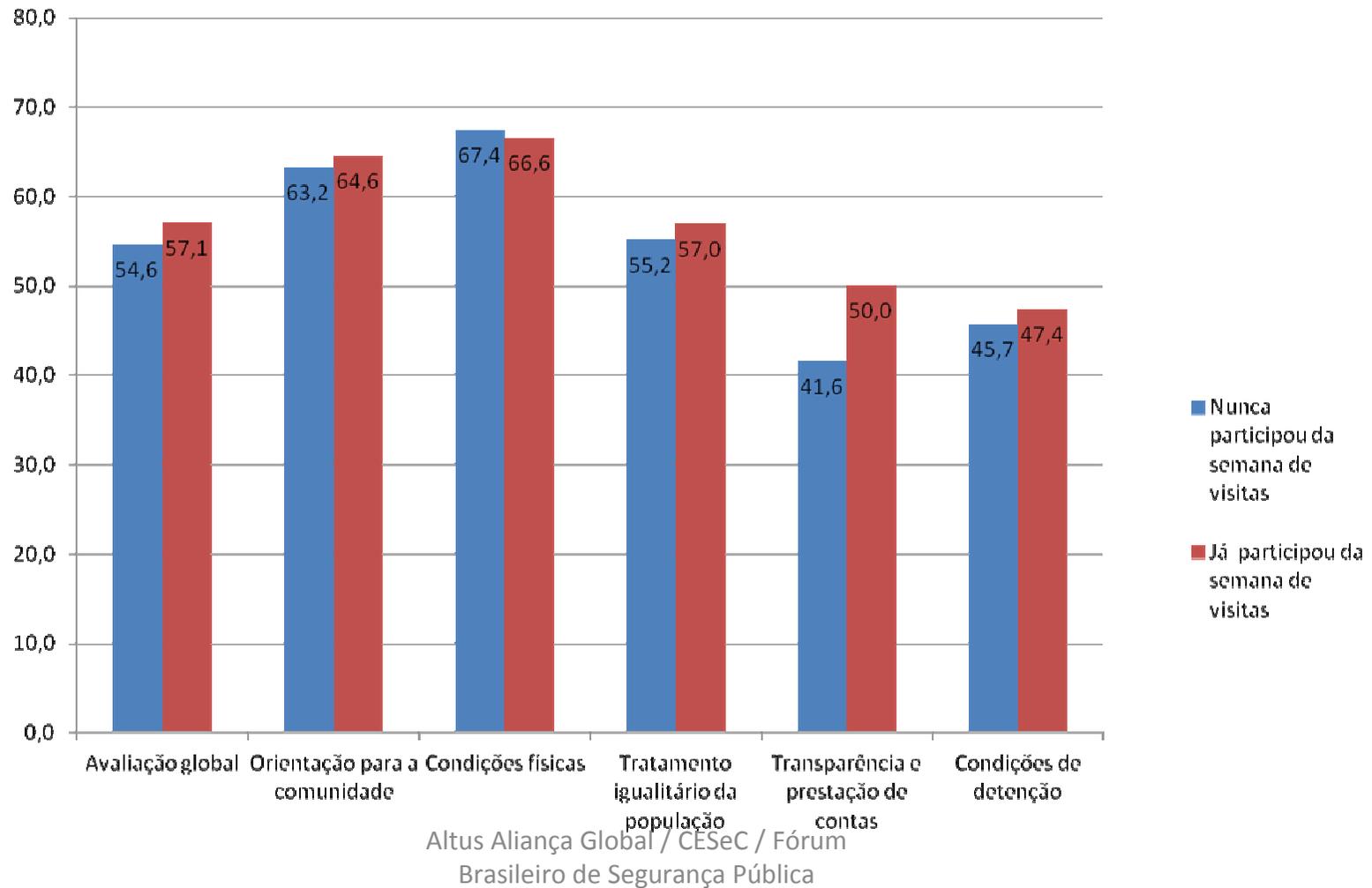
- Piora do serviço prestado pelas delegacias?
 - Em certa medida, não
 - Apenas inclusão de delegacias que nunca tinham participado da semana de visitas
 - Tentativa de verificar o impacto da semana de visitas na qualidade do atendimento prestado às delegacias de polícia em São Paulo e no Rio de Janeiro

Como isso foi feito?

- Criação de pares de delegacias
 - Uma já visitada nos anos anteriores (2009 – 2011)
 - Outra nunca visitada nos anos anteriores
 - Localizadas na mesma “região” da cidade
 - Visitadas pelo mesmo grupo para evitar “vieses”

O que foi observado?

Comparativo da performance das delegacias visitadas em São Paulo em 2012 por experiência anterior com o projeto



Como explicar a diferença?

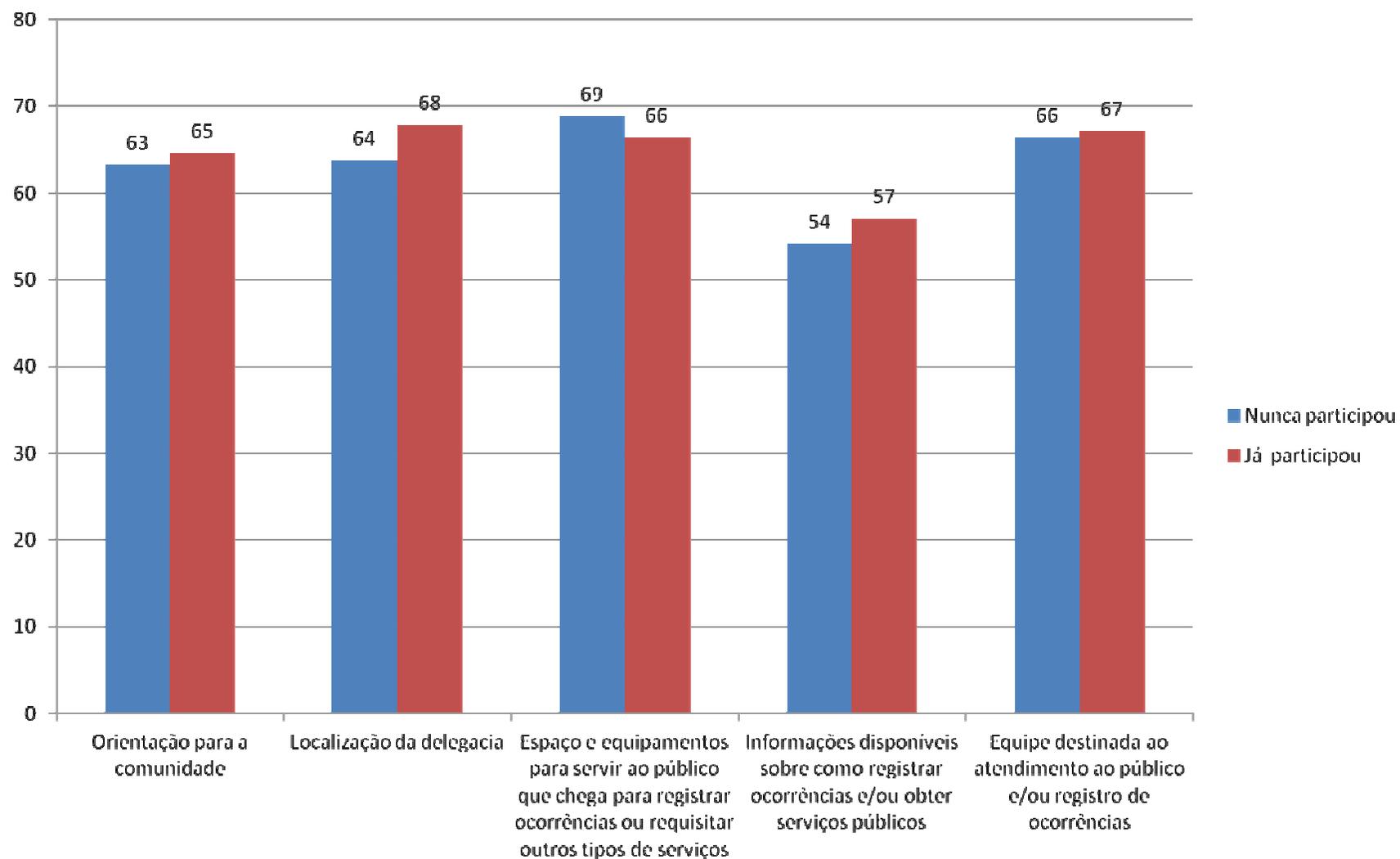
- Competição positiva pelo prêmio, que inclui o reconhecimento da FIESP?
- Delegacias que já participaram têm:
 - Maior conhecimento dos critérios de avaliação
 - Maior preocupação com a opinião da comunidade, que pode visitar a delegacia nos interstícios do projeto
 - Melhor qualidade de serviço policial

Orientação para a Comunidade

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

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

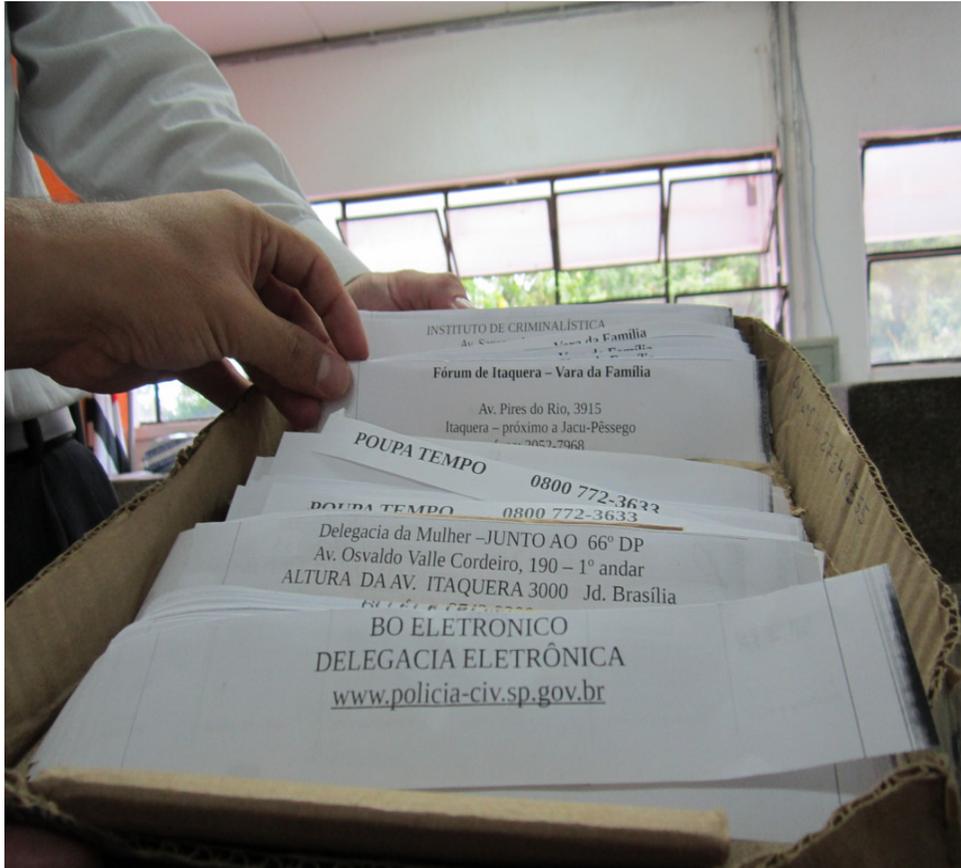
Média de pontos - Orientação para a Comunidade nunca participou X já participou da semana de visitas São Paulo (2012)



Boas práticas mapeadas

- **Filipetas com informações sobre serviços públicos (Poupatempo, Juizado de Menores, DDM mais próxima, etc.):** facilita a vida do(a) cidadã(o), sobretudo de idosos e pessoas pouco escolarizadas que têm dificuldade para tomar nota destas informações.
- **Terminais para registro de boletim de ocorrência online:** pode ser uma opção para o(a) cidadã(o) que não tem acesso à internet e vai à delegacia e a encontra lotada no momento de prestar uma queixa.

Filipetas com informações sobre serviços públicos

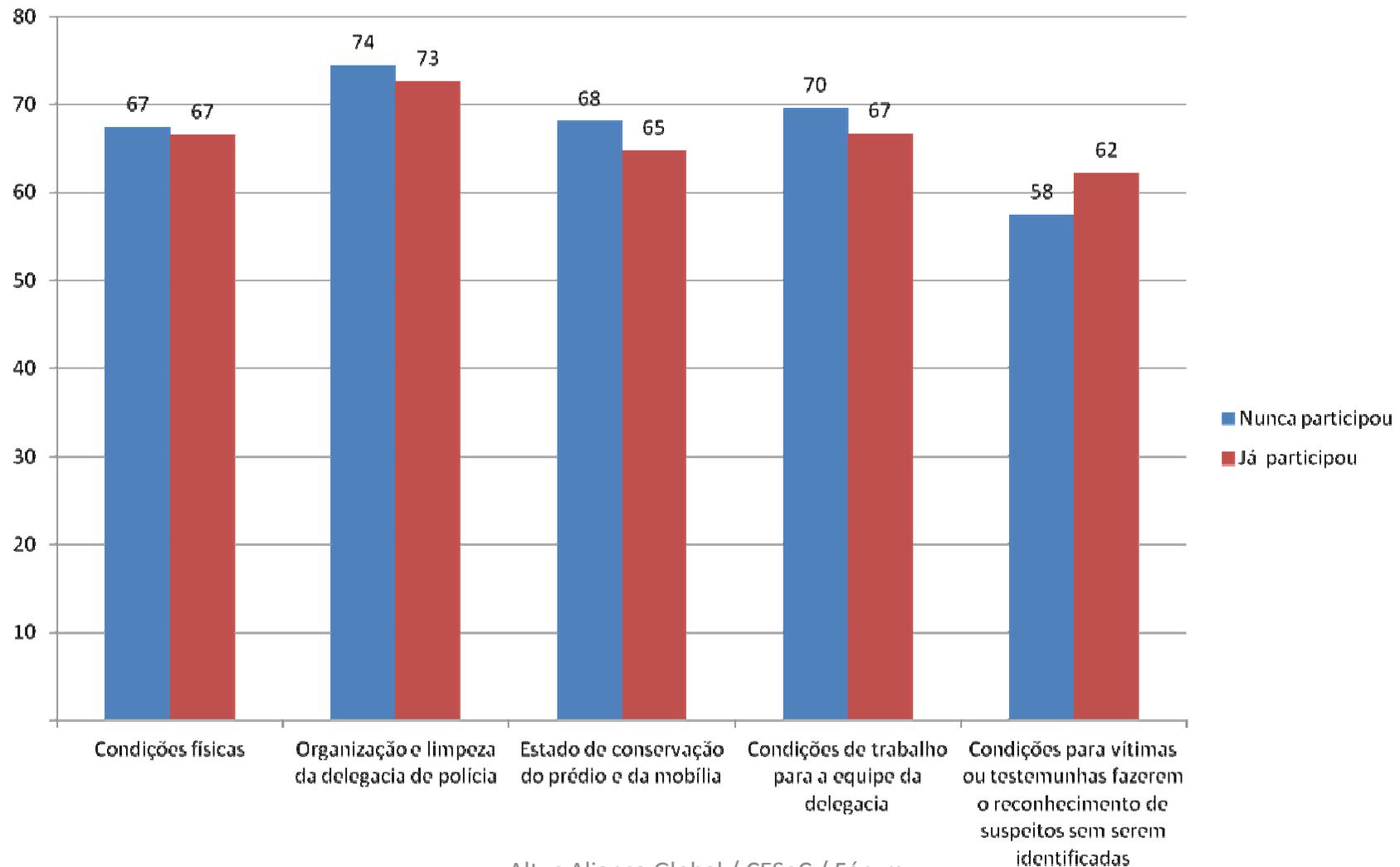


Condições Materiais

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

	<u>CONDIÇÕES MATERIAIS</u>				
5_ Organização e limpeza da delegacia de polícia	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
6_ Estado de conservação do edifício e da mobília	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
7_ Condições de trabalho para a equipe da delegacia (por exemplo, espaço de trabalho, equipamentos, computadores e outros)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
8_ Condições para vítimas ou testemunhas fazerem o reconhecimento de suspeitos sem serem identificadas (por exemplo, salas com espelhos, salas com buracos na parede)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

Média de pontos - Condições Materiais nunca participou X já participou da semana de visitas São Paulo (2012)



Boas práticas mapeadas

- **Almoço para os funcionários no próprio local de trabalho:** foi considerado um sinal de cuidado e preocupação com o bem estar dos funcionários naquelas delegacias mais afastadas de centros comerciais.
- **Adoção de cachorro “mascote” da delegacia; viveiro de pássaros na área externa; presença de plantas e flores na área interna:** estes itens, observados em diferentes delegacias, foram apontados como “humanizadores” do espaço, tornando o tempo de espera na unidade menos “pesado” e mais agradável.

Almoço para Funcionários e Adoção de Cachorra Mascote

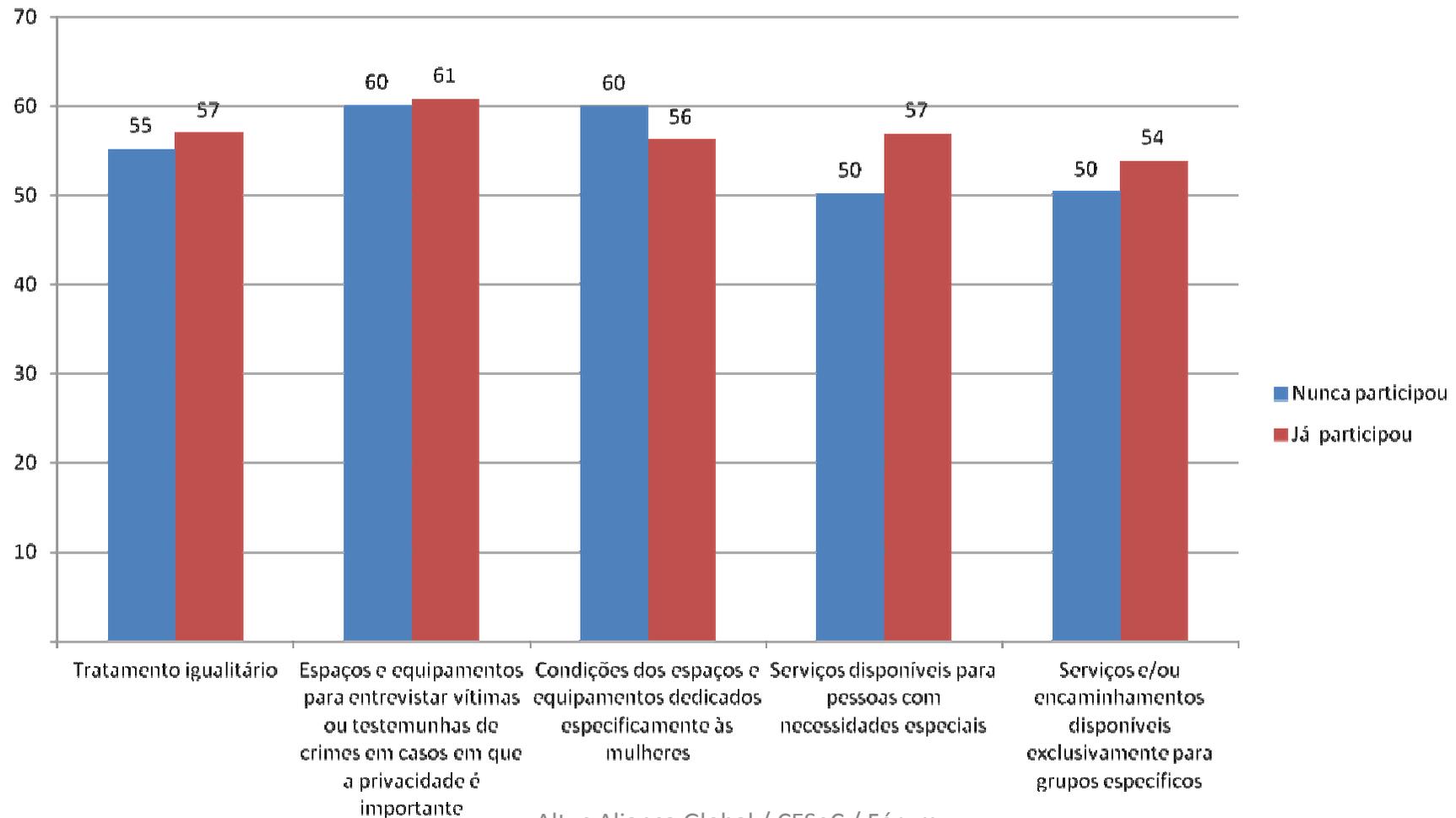


Tratamento Igualitário do Público

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 especificamente para grupos específicos (por exemplo, serviços de apoio a vítimas de crimes, equipe feminina para casos de violência doméstica, encaminhamento/assistência jurídica, encaminhamento/auxílio médico, encaminhamento/atendimento psicológico) **1 2 3 4 5**

Média de pontos - Tratamento Igualitário nunca participou X já participou da semana de visitas São Paulo (2012)



Boas práticas mapeadas

- **Caixa da Campanha do Agasalho:** foi entendida como um sinal de diálogo com o público e também de solidariedade da unidade
- **Banheiros masculino e feminino devidamente identificados:** indicando o respeito às diferenças de gênero

Banheiros Identificados



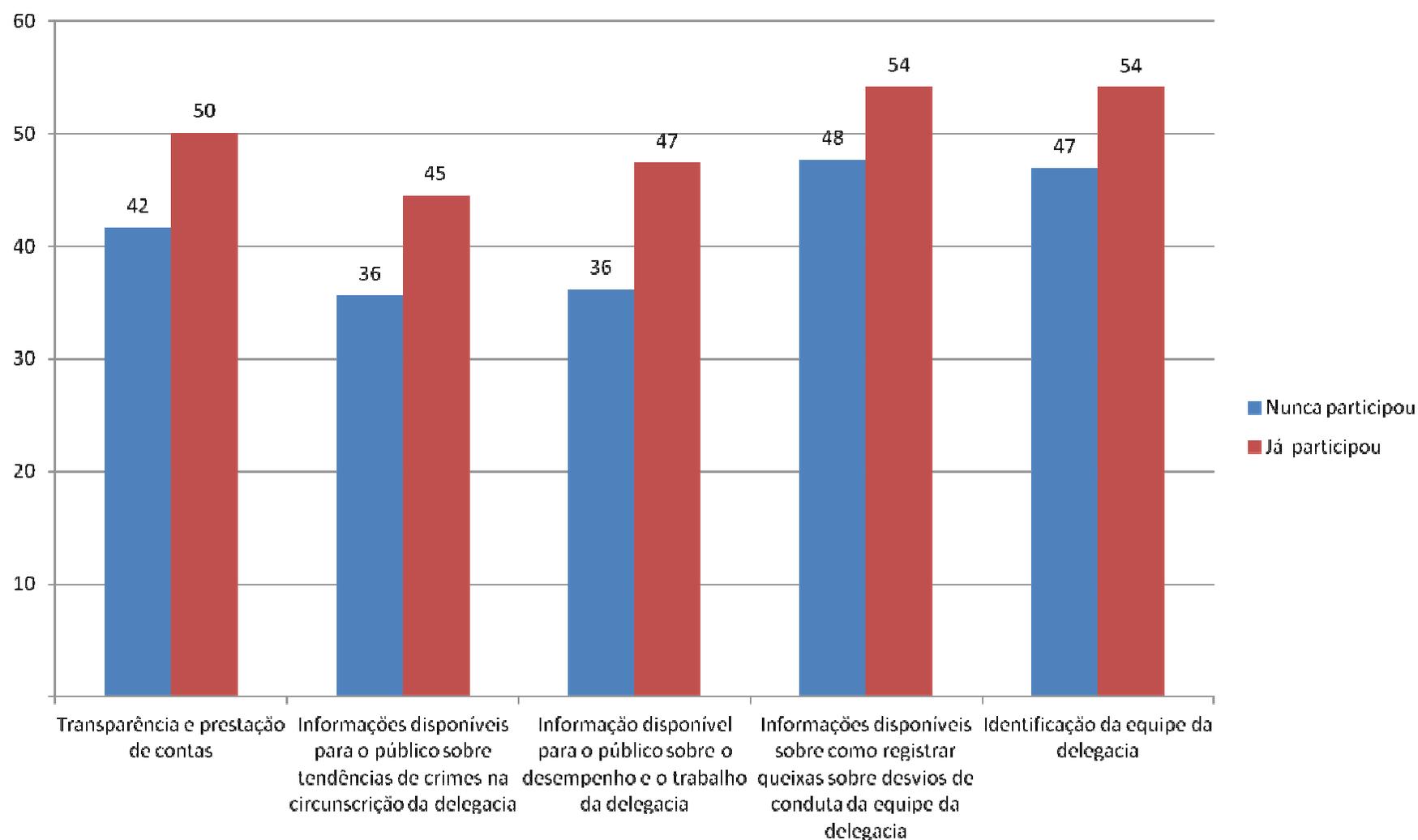
Altus Aliança Global / CESeC / Fórum
Brasileiro de Segurança Pública

Transparência e Prestação de Contas

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

13_ Informações disponíveis para o público sobre tendências de crimes na circunscrição da delegacia (por exemplo: gráficos, mapas, cartazes, informativos)	1	2	3	4	5
14_ Informação disponível para o público sobre o desempenho e o trabalho da delegacia (por exemplo, número de detenções, crimes esclarecidos e não esclarecidos, pesquisas de opinião sobre os serviços prestados, inquéritos concluídos)	1	2	3	4	5
15_ Informações disponíveis sobre como registrar queixas sobre desvios de conduta da equipe da delegacia (por exemplo, caixas de reclamações, cartazes, informativos impressos, contatos da ouvidoria de polícia/corregedoria de polícia)	1	2	3	4	5
16_ Identificação da equipe da delegacia (por exemplo, crachás, uniformes, etiquetas com números, nomes ou outras formas para identificar a equipe da delegacia)	1	2	3	4	5

Média de pontos - Transparência e prestação de contas nunca participou X já participou da semana de visitas São Paulo (2012)



Boas práticas mapeadas

- **Caixa de sugestões e reclamações na recepção:** além do SAC e da Ouvidoria, este seria um canal direto de comunicação entre delegacia e usuário(a) e demonstra preocupação da delegacia com o atendimento que vem prestando ao público.
- **Mural de informações de utilidade pública:** murais com informações sobre cursos, vagas de emprego, classificados, horários de reuniões do AA, CONSEG e outros, que podem ser livremente utilizados pela população, além de prestarem um importante serviço, criam um canal solidário de diálogo com a população.
- **Murais internos com aniversários, produtividade da delegacia e elogios do SAC:** O(a)s visitantes observaram que estes murais podem ter efeito positivo sobre a motivação e autoestima do(a)s funcionário(a)s.

Murais Internos e Externos



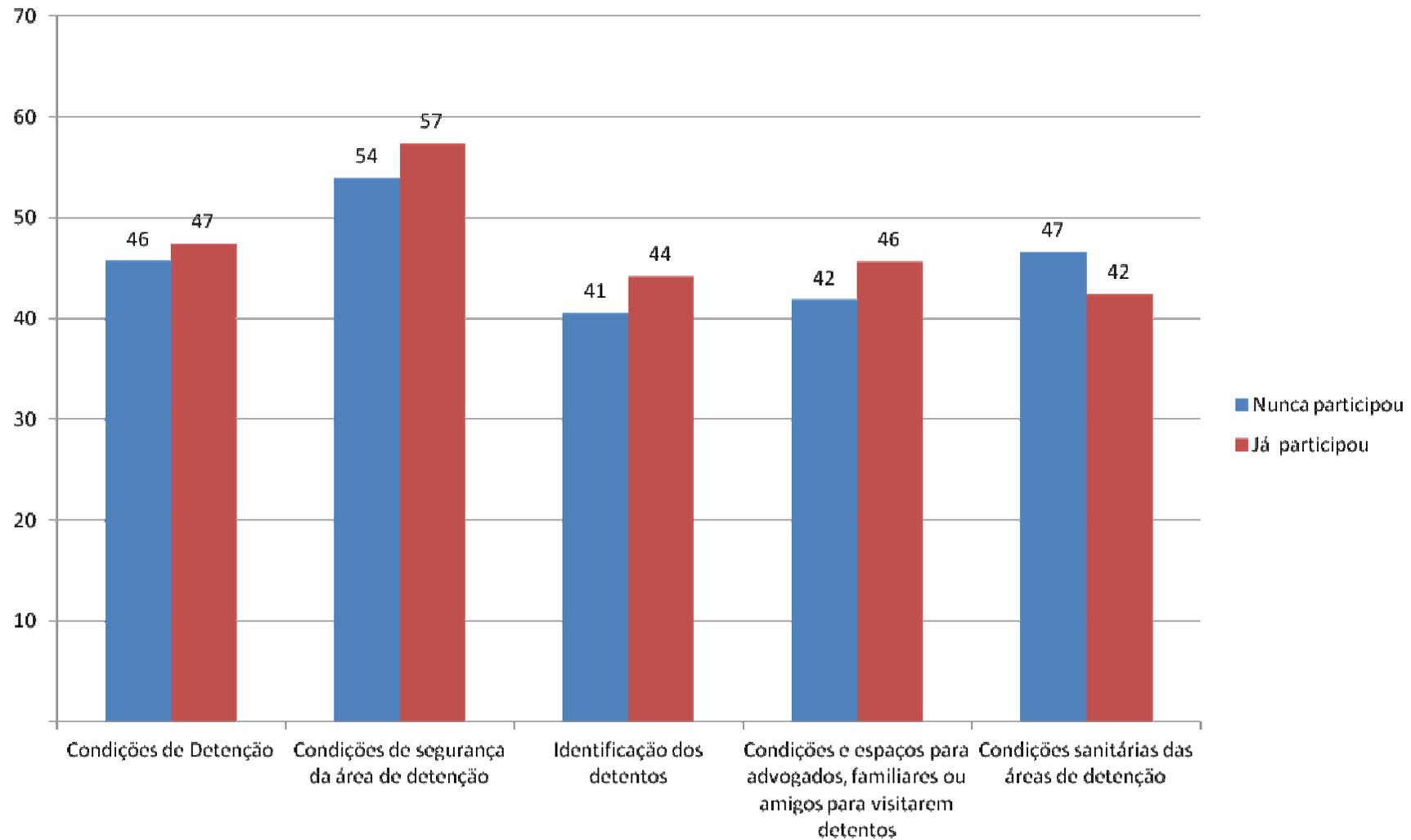
Altus Aliança Global / CESeC / Fórum Brasileiro de Segurança Pública

Condições de Detenção

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

	CONDIÇÕES DE DETENÇÃO				
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, números 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, possibilidade 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

Média de pontos - Condições de Detenção nunca participou X já participou da semana de visitas São Paulo (2012)



Boas práticas mapeadas

- **Sala reservada para que detidos pudessem conversar de maneira privativa com seus advogados e familiares:** tentativa de manter a privacidade do detento e, dessa maneira, não violar o seu direito à intimidade

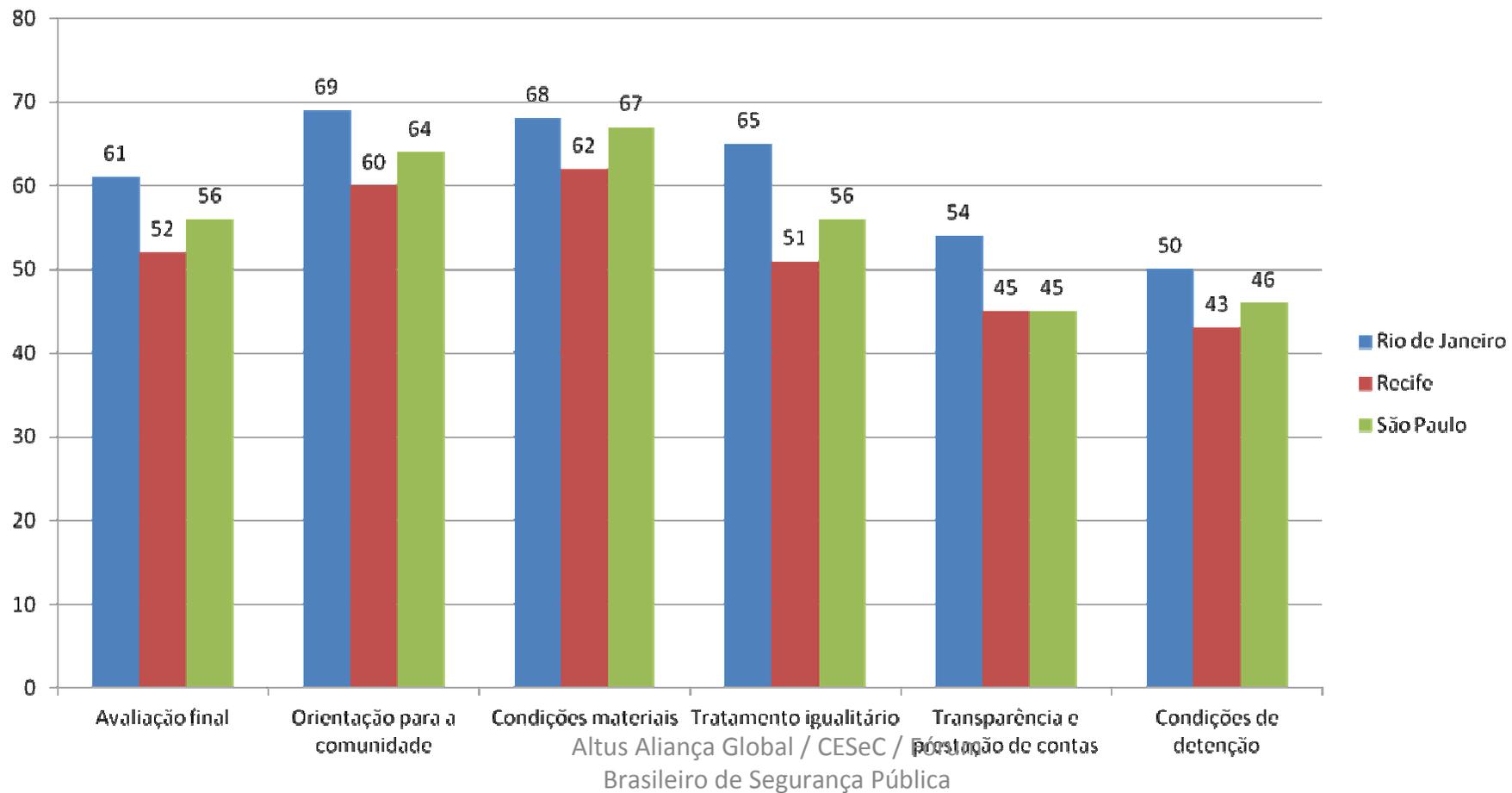
“Salinha da OAB”



Altus Aliança Global / CESeC / Fórum
Brasileiro de Segurança Pública

E como São Paulo se qualifica diante das demais localidades?

Média global de pontos
Recife, Rio de Janeiro e São Paulo (2012)



Em que pese a nota pior...

Os visitantes ainda qualificam como adequado o atendimento prestado pelas delegacias de polícia especialmente em virtude:

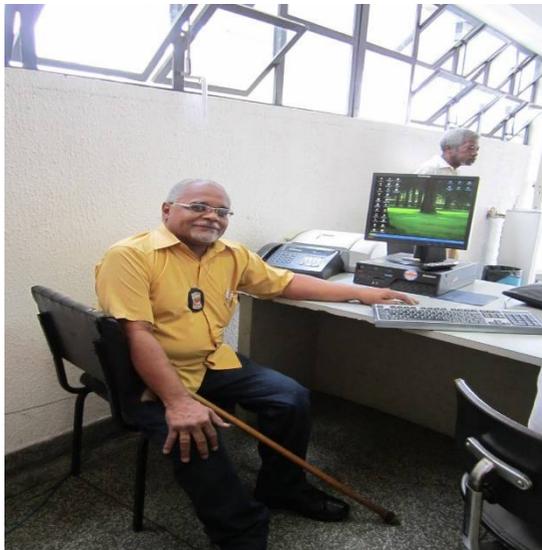
- **Das condições físicas e materiais da delegacia:** conservação e humanização da área externa e interna, limpeza, manutenção de banheiros, etc.)
- **Do atendimento:** rapidez, atenção e solicitude do(a)s atendentes

Assim...

Vale destacar que algumas boas práticas observadas apareceram pontualmente em algumas visitas, como:

- Disponibilidade de telefones públicos na entrada ou recepção da delegacia
- Existência de bebedouro na recepção
- Existência de papel higiênico, papel toalha e sabonete no banheiro
- Existência de TV na recepção
- Existência de mulheres, de pessoas negras e/ou de pessoas com deficiência trabalhando na recepção
- Café na recepção para os cidadãos que aguardam atendimento

Outras Boas Práticas Observadas



Altus Aliança Global / CESeC / Fórum Brasileiro de Segurança Pública

Coordenação do Projeto

Coordenação Geral

Ludmila Ribeiro (Altus/UFMG)

ludmila.ribeiro@gmail.com

Coordenação São Paulo

Ana Maura Tomesani

amaura@forumseguranca.org.br



Altus Aliança Global / CESeC / Fórum
Brasileiro de Segurança Pública



QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

**1. O que vocês acharam
da experiência de serem
visitados/as?**

**2. Na opinião de vocês,
as questões que lhes
foram colocadas durante
a visita foram
pertinentes?**

3. Que dimensões do trabalho da delegacia vocês acham que a pesquisa não foi capaz de avaliar?

4. Vocês acreditam que a filosofia do policiamento comunitário pode ajudar no trabalho das delegacias? Como?

**5. O que vocês
sugeririam para
melhorar a qualidade da
avaliação da Semana de
Visitas dos próximos
anos?**

OBRIGADA A TODOS
PELA PARTICIPAÇÃO!!!