

*Para Ana Carolina Rodrigues*



# Polícia e Sociedade

PRÁTICA E SABERES NO CAMPO DA  
INTEGRAÇÃO DA SEGURANÇA PÚBLICA

SÉRIE  
Práticas e  
Saberes Policiais  
Nº4



## FICHA TECNICA

### **ORGANIZAÇÃO**

Anie Martins de Carvalho  
Jonas Pereira Araujo  
Natasha Leite de Moura  
Roberta de Mello Correa

### **REVISÃO**

Natasha Leite Moura

### **COORDENADOR EXECUTIVO DO VIVA RIO**

Rubem César Fernandes

### **REALIZAÇÃO**

Viva Rio & Konrad Adenauer

### **FINANCIAMENTO**

Fundação Konrad Adenauer

### **PROJETO GRAFICO, DIAGRAMAÇÃO E CAPA**

Imagem & Texto

*Impressão 100 exemplares*

### **CONTATO**

Viva Rio  
Rua do Russel, 76 Gloria, Gloria – Rio de Janeiro/RJ  
CEP: 22210-010  
faleconosco@vivario.org.br, www.vivario.org.br ; www.comunidadesegura.org

2010 by Viva Rio

Os textos e opiniões publicados neste livro são de responsabilidade exclusiva dos seus autores. Os conteúdos e o teor das análises publicadas não necessariamente refletem a opinião de todos os colaboradores da rede

# SUMÁRIO

## INTRODUÇÃO

Roberta de Mello Correa.....7

## INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL E SEGURANÇA PÚBLICA: PASSOS PARA A CONSTRUÇÃO DE UM DIÁLOGO ENTRE POLÍCIA E SOCIEDADE NO RIO DE JANEIRO

Fabiano Dias Monteiro.....11

## A QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELAS DELEGACIAS DE POLÍCIA CIVIL NA PERSPECTIVA DOS SEUS PRÓPRIOS USUÁRIOS: UMA EXPERIÊNCIA DE APROXIMAÇÃO ENTRE POLÍCIA E SOCIEDADE

Ludmila Ribeiro.....26

## PROJETO DE ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL PREVENTIVA: PROJETO “PM INTERATIVA”

José Deon da Silva.....41

## ATENDIMENTO INTERDISCIPLINAR NA DELEGACIA DA MULHER

Débora Aparecida Dias .....51

## A EXPERIÊNCIA DE POLICIAMENTO COMUNITÁRIO NOS BAIROS DE PARATIBE E MUÇUMAGO EM JOÃO PESSOA-PB

Ednalva Bezerra de Lima.....58



# INTRODUÇÃO

Este livro é o resultado dos trabalhos apresentados nos três seminários realizados pela Rede Brasileira de Policiais e Sociedade Civil (RPS) em 2010, cujo tema central é “Integração interinstitucional no campo da segurança pública”. Busca-se mapear experiências de parceria e cooperação entre diferentes instituições de segurança pública e de justiça criminal, instituições estatais, associações ou instituições da sociedade civil e da imprensa que resultem em gestão compartilhada, ações preventivas, repressivas, de formação profissional compartilhadas, produção de conhecimento, aperfeiçoamento profissional em segurança pública e *accountability*. Cabe ressaltar que a referida temática foi escolhida pelos membros da RPS Brasil no encontro ocorrido em 2008 no Rio de Janeiro.

Esses seminários têm como objetivo a troca de experiências profissionais dos operadores de segurança pública, de forma a compartilhar as boas práticas policiais e desta forma, a polícia militar, polícia civil e guardas municipais possam desempenhar seu papel fundamental na nossa sociedade que é a promoção da cidadania diante de um sistema de governo democrático.

Nesse sentido, os trabalhos apresentados estão divididos em duas partes, a primeira parte é composta por pesquisas realizadas por especialistas no campo da Segurança Pública e a segunda parte é composta de três estudos de casos enviados pelos membros da RPS Brasil. Elegemos esses três projetos com base em seu sucesso e para mostrar como o conceito de Segurança Cidadã pode funcionar na prática. Existem diferentes abordagens no campo da segurança pública, porém elas têm o mesmo objetivo: atender as expectativas dos cidadãos através do diálogo entre a polícia e a sociedade civil.

O primeiro artigo é do Fabiano Dias Monteiro no qual avalia “*a construção de práticas policiais orientadas aos princípios fundamentais do Estado Democrático de Direito e do respeito à cidadania.*” Nesse sentido o autor analisa as diversas formas de integração interinstitucional no campo da segurança pública estado do Rio de Janeiro desde a década de 80, além de avaliar os seus sucessos e retrocessos na política de segurança pública do Estado.

Ludmila Ribeiro no seu artigo apresenta a avaliação de cidadãos comuns sobre a qualidade do atendimento prestado por 235 delegacias de polícia localizadas em nove estados da federação brasileira no ano de 2009. Para tanto, a pesquisa se utilizou de dados, quantitativos e qualitativos, coletados no âmbito da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, projeto internacional cujo objetivo é levar potenciais usuários dos serviços oferecidos pela Polícia Civil a avaliar o atendimento ao público e a transparência do trabalho nestas unidades. O cerne da discussão apresentada neste estudo é “*o importante papel que a comunidade pode desempenhar avaliando as instituições de segurança pública e justiça criminal e como iniciativas desta natureza podem auxiliar na produção de conhecimento e accountability de organizações policiais.*” Nesse sentido, a autora demonstrará como a participação da população é importante para fomentar as políticas públicas de segurança, não só com espectadores, mas também como autores de políticas que incentivem uma polícia mais efetiva e promotora dos direitos dos cidadãos.

Começamos a segunda parte do livro com a apresentação do estudo de Caso de José Deon da Silva, capitão da Polícia Militar (PM) do estado de Minas Gerais, que apresenta sua experiência do Programa de rádio PM Interativa cuja finalidade é aproximar a sociedade civil da polícia militar. Todo esse projeto foi baseado nos princípios da filosofia da polícia comunitária cuja base é a mediação de conflitos com respeito à cidadania e aos direitos humanos. Neste programa de rádio, existe a integração de diversos atores da sociedade civil e policiais que visam o bem comum da sociedade através da divulgação das atividades policiais e dos direitos dos cidadãos.

Observamos que a partir dessa ação os policiais procuraram diminuir os índices de violência e criminalidade desta região através da prevenção primária que utiliza diversos mecanismos tais como: interatividade com os policiais, redes sociais, comunicação com os diferentes órgãos municipais, diálogo permanente entre polícia e comunidade, entre outros instrumentos explicitados no estudo de caso...



Débora Aparecida Dias apresenta o estudo de caso “atendimento Multidisciplinar na delegacia da Mulher” que tem como proposição dar um melhor atendimento às mulheres vítimas de violência a partir da integração da universidade e a delegacia de atendimento a mulher.

Com esse propósito a autora firmou um convênio com as faculdades de psicologia, direito e serviço social para que estas dessem um atendimento à vítima de violência durante e após o registro na delegacia, pois como anos de estudos atestam esse tipo de violência é extremamente difícil de ser superado e o apoio psicológico é essencial para que a vítima possa retornar a sua vida cotidiana, sem que os traumas gerados possam se tornar obstáculos ao seu pleno convívio social. Essa experiência demonstra como a parceria entre a polícia e as universidades podem gerar um bom serviço à sociedade.

O último estudo de caso apresentado é da Ednalva Bezerra de Lima que tem como projeto *“a experiência de policiamento comunitário nos bairros de Paratibe e Muçumago em João Pessoa-PB”* que tem como principal objetivo aproximar a comunidade da polícia e fomentar a sua participação nas políticas públicas de segurança que como explicita a autora *“...neste novo contexto é a compatibilidade e a possibilidade da participação social com os serviços de polícia existentes no Estado voltados à satisfação dos anseios políticos e sociais, objetivando a adequação de políticas públicas e de planejamento estratégico estabelecidos pelos organismos nacionais de segurança pública, associados ainda a valores culturais e regionais existentes, sejam governamentais, institucionais ou sociais dentro da filosofia de polícia comunitária.”*

Podemos observar que os três estudos de casos acima apresentados buscam aproximar a polícia da sociedade civil de forma que esta participe mais efetivamente das políticas públicas propostas no campo da segurança pública.

Essa participação da sociedade civil nas políticas de segurança pública implica uma maior responsabilização pela diminuição da violência e da criminalidade tanto por parte das práticas policiais como por parte da sociedade, que tem como obrigação lutar pelo respeito aos direitos humanos e pela cidadania promovendo desta forma uma sociedade mais igualitária e democrática.

Assim, agradeço de forma especial a Anie Martins Carvalho, Jonas Pereira Araujo, Natasha Leite e Rebeca Perez que formaram uma equipe comprometida com o projeto e unida, o que foi fundamental para realização desta empreitada.

Por fim, mas não menos importante gostaria de agradecer à Konrad Adenauer que financiou todo esse projeto e mais uma vez a equipe do Viva Rio que tornou esse projeto da Rede Brasileira de Policiais e Sociedade Civil realidade ao promover os encontros regionais onde foi possível trocar essas boas experiências e mostrar que os operadores de segurança pública estão cada vez mais preocupados em realizar o seu trabalho em consonância com os anseios da sociedade e os novos paradigmas de segurança e policiamento.

ROBERTA DE MELLO CORREA

Mestre em Antropologia/PPGA-UFF

Coordenadora do Curso de Qualificação da Guarda Municipal de São Gonçalo e

Pesquisadora Sênior do Programa de Segurança Pública do Viva Rio

# INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL E SEGURANÇA PÚBLICA: PASSOS PARA A CONSTRUÇÃO DE UM DIÁLOGO ENTRE POLÍCIA E SOCIEDADE NO RIO DE JANEIRO

FABIANO DIAS MONTEIRO

Doutorando do PPGSA/UFRJ/Pesquisador do Viva Rio

O período pós-Constituição de 1988 revelou-se como fase de profundo questionamento em torno da ação das corporações policiais, no Brasil, fato consonante com os processos de redemocratização política observados em toda a América Latina.

Se durante os períodos de ditadura militar, as polícias foram utilizadas como forças do Estado na repressão de supostas organizações ameaçadoras da soberania nacional e do poder central - representadas no Brasil por grupos chamados de “subversivos”, ligados à luta armada e à radicalização de alguns setores da esquerda -, constituindo-se, destarte, em aparelho de supressão de conflitos e de controle dos movimentos políticos nascidos no seio da sociedade civil, com o processo de redemocratização surge, tanto na academia, como na mídia e nas organizações políticas, um questionamento sobre o seu verdadeiro papel.

Neste contexto, as corporações policiais passam a não mais serem observadas como braços armados do Estado, a serviço da “segurança interna”, mas sim como elemento da administração pública, comprometido com a garantia do uso democrático do espaço público e com a garantia dos direitos individuais e coletivos dos cidadãos. Cristaliza-se, assim, a noção

de “segurança pública”, como elemento conceitual substitutivo da idéia de “segurança nacional”. (Muniz, 2001)

Contudo, sabe-se que a relação entre mudança de paradigmas e ação social é bem mais complexa do que sugere uma suposta adesão imediata de uma a outra. Hábitos e posturas não se modificam tão rapidamente, seja quando pensamos no plano da ação individual, seja quando operamos no plano de organizações complexas, conforme ocorre no caso das polícias.

Desta forma, o que se observa é que a “nova” concepção de segurança pública, cristalizada ao longo do processo de redemocratização política no Brasil, ganha concretude em meio a avanços e retrocessos, submetidos às normas e práticas da política brasileira, em sentido amplo.

Neste contexto, o presente artigo busca avaliar dois aspectos, tomados como principais, para uma caracterização, ainda que superficial, da construção de práticas policiais orientadas aos princípios fundamentais do Estado democrático de Direitos e do respeito à cidadania.

Em primeiro lugar, faz-se mister questionar até que ponto o tema da segurança pública encontra-se inserido em um contexto de controle social das políticas públicas. Sabe-se que se, por um lado, a Constituição de 1988 instaurou uma nova concepção de segurança, por outro, fez efervescer também o debate sobre a participação popular na política, não apenas de um ponto de vista representativo, através do voto, mas, principalmente, de um ponto de vista participativo, ou seja, através da interferência direta das camadas médias e populares nos assuntos referentes à gestão pública. Assim, a premissa assumida neste artigo é que sem uma participação efetiva da população na gestão dos assuntos ligados à segurança torna-se inócua qualquer tentativa de integração institucional das polícias com outras instâncias da sociedade civil, tornando-se igualmente vazia qualquer tentativa de controle social dos assuntos de segurança pública.

Um segundo aspecto igualmente importante a ser avaliado, e que de certa forma é uma extensão daquele anteriormente sinalizado, diz respeito à permeabilidade das corporações policiais diante da interferência ou avaliação de instâncias externas.

Até que ponto as corporações policiais brasileiras estariam “abertas” à participação popular, à avaliação de organizações externas (como Comissões de Segurança Pública e Justiça ou de Direitos Humanos de Assembléias Legislativas Estaduais, por exemplo) e ao monitoramento de entidades da sociedade civil e de organismos internacionais?

Esta questão torna-se particularmente instigante quando se percebe que a segurança pública está amplamente ligada à ação das Polícias Militares, responsáveis, de acordo com a constituição, pelo policiamento ostensivo e pela manutenção da ordem pública.

Tal afirmação sustenta-se, sobretudo, pela percepção de que as polícias militares tendam a ser mais “herméticas” que corporações como as Guardas Municipais, a Polícia Civil e a Polícia Federal.

Usando a perspectiva trazida pela antropóloga Ciméa Bevilaqua, a favor de uma antropologia do Estado, pode-se perceber a estrutura de funcionamento das Polícias Militares (PM) como uma analogia da estrutura de funcionamento do Exército, em que as mais variadas instâncias administrativas e patentes encontram-se fracionadas e hierarquizadas de um ponto de vista interno, possuindo, porém, uma capacidade de se organizar e se unir diante de elementos externos, produzindo, assim, uma dinâmica de estruturação que facilmente se confunde com corporativismo. (Bevilaqua e Leirner, 2000)

Esta capacidade de produzir uma unidade artificial frente a elementos externos torna-se ainda mais sedimentada pela operação de uma espécie de *ethos* interno da corporação, impelido pelo compartilhamento de determinados códigos de conduta capazes de delimitar aquilo que a antropóloga norte-americana Sally Falk Moore (1978) definiu como *corporate group*.

Assim, entre os limites da interferência da sociedade civil nos assuntos de segurança - como uma vertente do questionamento sobre o verdadeiro alcance da participação popular nos assuntos de interesse público - e da permeabilidade das polícias, em particular as militares, à interferência de agentes externos, encontra-se o tema da integração institucional das polícias.

Como forma de perscrutar os níveis de integração institucional da polícia, o presente artigo apresenta uma descrição do processo de parceria entre o Comando Geral da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro e a ONG Viva Rio, na elaboração do Curso de Atuação Policial em Unidades de Polícia Pacificadora, entre os anos de 2009 e 2010.

O processo de negociação para a elaboração deste curso, assim como as expectativas produzidas nos atores sociais nele envolvidos constituem a unidade de análise deste trabalho, orientado pela participação do autor como um dos idealizadores e organizadores do Curso de Atuação Policial em Unidades de Polícia Pacificadora, enquanto membro da equipe de pesquisadores da ONG Viva Rio/Viva Comunidade.

O trabalho apresenta-se dividido em duas partes principais, a saber, (a) uma avaliação de tentativas passadas de incremento da integração entre polícia e sociedade, através de políticas pontuais da área de segurança e (b) uma descrição do processo de instituição do curso supracitado a partir da instalação das unidades de polícia pacificadora na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, a partir do ano de 2008.

## Polícia e Integração: Quando quem monitora é monitorado...

Diante dos impasses presentes em torno da integração das polícias com as demais esferas administrativas e políticas do universo público, certamente, ganha destaque o reconhecimento, difundido, inclusive no *sensu comum*, de que as práticas policiais e judiciárias no Brasil encontram-se longe do nível de transparência desejado. (Kant de Lima, 1995)

Se, por um lado, cada vez mais, a opinião pública é convidada a olhar com “estranhamento” para a limitação existente nas corporações militares em produzir investigações conclusivas sobre suas práticas e sobre supostos desvios de conduta (Soares, 2000), por outro, observa-se que sem um monitoramento metódico e racional das práticas e da gestão policial torna-se esvaziada qualquer tentativa de controle social dos assuntos de segurança.

Para compreender-se melhor o nível deste desafio é necessário recorrer-mos ao aparato conceitual atinente às noções de mandato e *accountability*, como forma de percebermos por um foco mais aproximado o que está em jogo, de fato, quando se fala em controle social dos assuntos de segurança pública. (Muniz e Proença Jr., 2007)

De forma muito simplificada, a questão central do monitoramento da gestão e das estratégias de segurança é perceber que ela provoca uma inversão em uma estrutura de poder que se estabeleceu entre polícia e sociedade. Usando a matriz explicativa foucaultiniana, de que a capacidade de observar, inferir, deduzir e controlar é, nas formas mais capilares da ação do Estado, a modalidade mais eficiente de exercício de poder, nas sociedades modernas (Foucault, 1998), conclui-se que, historicamente, o poder das polícias (e de seus agentes) derivou do fato de que estes sempre puderam monitorar a sociedade, principalmente as camadas mais empobrecidas e com menor capacidade de arregimentação de mecanismos de defesa de seus direitos individuais.

O que se propõe com o controle social da segurança pública é, indistintamente, uma inversão, ou pelo menos um rearranjo, desta estrutura de poder. Os “administradores” das polícias passam a ser observados como responsabilizáveis pelo cumprimento das funções que lhe são delegadas.

Do ponto de vista da lógica burocrática, típica de sistemas de dominação classificados por Weber como de “tipo racional-legal”, este monitoramento não soaria estranho e nem tampouco seria motivo de anátema.

Contudo, em uma sociedade construída sobre uma lógica de profunda celebração de práticas hierarquizadas, assimétricas e autoritárias é possível que o monitoramento da ação e da gestão das polícias cause, por algum tempo, certo “desconforto”.

## **Integração e Polícia: Um breve histórico de experiências envolvendo a Polícia Militar no estado do Rio de Janeiro**

Seria extremamente difícil estabelecer um “marco zero” da integração institucional das polícias do Rio de Janeiro com outras instâncias governamentais e civis. Processos sociais envolvendo corporações da magnitude das polícias, normalmente, são marcados por avanços e retrocessos, iniciativas individuais progressistas e retrações corporativas, configurações políticas, umas mais e outras menos, propícias ao florescimento de mudanças.

Contudo, pesquisadores como Caruso (et al, 2007), identificam que na Polícia Militar do Rio de Janeiro (PMERJ), já nos 1980, brotavam as primeiras iniciativas de revisão do papel institucional da corporação.

O referencial da época era o Plano Diretor da Polícia Militar, datado de 1984 e de autoria do Cel. PM Carlos Magno Nazareth Cerqueira. Personagem marcante na história da disseminação da temática dos direitos humanos dentro da PMERJ, Nazareth Cerqueira foi o primeiro Comandante Geral de carreira exclusivamente policial “rompendo com 175 anos de história onde Generais e Coronéis do Exército exerciam o alto Comando da Corporação”, sendo, também, o primeiro negro a assumir tal posto e reconhecidamente um homem de vanguarda que trabalhou em prol da aproximação da Polícia Militar com o mundo acadêmico e com organizações da sociedade civil. (Caruso et al, 2007, p. 167)

Ainda assim, é difícil identificar iniciativas que buscaram dar seqüência ao legado de Nazareth Cerqueira. É somente na década de 2000 que podemos identificar novas tentativas de diálogo entre a PMERJ e a sociedade.

Uma delas está ligada à passagem do antropólogo Luis Eduardo Soares pela cúpula da Secretaria de Segurança Pública (SSP/RJ), durante o governo de Anthony Garotinho, em 1999.

Defendendo diversas mudanças na gestão da PMERJ e na relação desta instituição com os diversos setores da sociedade civil organizada, Soares marcou sua participação pela defesa de idéias como: a modernização tecnológica das polícias; o combate à corrupção policial; o desenvolvimento dos setores de inteligência e a ênfase na prevenção da violência, em detrimento do combate eminentemente bélico à criminalidade. (Soares, 2000).

Uma de suas iniciativas que vingou, mesmo após a saída do pesquisador e de sua equipe da Secretaria de Segurança, foi a dos Centros de Referência da Cidadania. Tais centros eram núcleos temáticos, administrados por civis (pesquisadores, militantes, acadêmicos), relacionados ao combate: (1) à discriminação racial; (2) à homofobia, (3) à discriminação religiosa; (4) à truculência policial em áreas especiais (áreas empobrecidas e favelas) e (5) aos crimes ambientais. (Monteiro, 2003)

Esta experiência, que mais tarde migrou para a Secretaria de Estado de Justiça e Direitos do Cidadão, revelou-se pioneira na aproximação da polícia (neste caso civil e militar) com movimentos sociais (movimento negro, movimento gay, lideranças de organizações religiosas afro-brasileiras e lideranças comunitárias) que, até o momento, observavam nas polícias, sobretudo na PM, forças repressoras, agindo em nome do Estado, contra a manifestação dos seus interesses, quando não, como os próprios agentes de discriminação.

Outra experiência altamente relevante no estudo do processo de integração polícia/sociedade (ou, no limite, de interferência popular nos assuntos de segurança pública) são os Conselhos Comunitários de Segurança (CCS), cuja emergência no estado do Rio de Janeiro data da mesma época que os Centros de Referência da Cidadania.

Seguindo a definição de Ribeiro e Cortes (2009, p.13), temos:

[Criados pela Resolução SSP nº 263], os CCS são instâncias constituídas para que os gestores das organizações policiais possam ouvir a população no que diz respeito às suas demandas por segurança ou por ordem



pública. Os gestores policiais, por sua vez, devem encaminhar as demandas apresentadas pela população a quem possui competência para sua resolução. A população deve cobrar dos gestores policiais o encaminhamento das providências e ainda o resultado das ações.

O pano de fundo para o surgimento dos Conselhos Comunitários de Segurança não é outro senão o da própria dinâmica brasileira da relação entre Estado e os cidadãos.

Em uma interpretação ortodoxa do modelo clássico proposto por T.H.Marshall (1967), entre os séculos XVIII e XX, teriam se estabelecido, nas sociedades européias, ondas sucessivas de direitos, sedimentando, nesta ordem, os direitos civis, os direitos políticos e os direitos sociais, estabelecendo, assim, a cidadania, interpretada como uma garantia a tais direitos, a despeito da condição econômica do cidadão.

Segundo Bobbio (1992), a onda de direitos civis estaria ligada ao desenvolvimento de mecanismos de proteção dos cidadãos contra o Estado, significando, por sua vez, os direitos políticos, a capacidade do cidadão em interferir na feição deste. Finalmente, os direitos sociais diriam respeito à realização do indivíduo no Estado (direito à saúde, direito previdenciário, direito à educação e outros), através da conquista de condições materiais e intelectuais para sua potencialização enquanto pessoa (abstraindo aqui a distinção entre indivíduo e pessoa, proposta por DaMatta em obras como *Carnavais, Malandros e Heróis*) e cidadão.

No Brasil, todavia, segundo autores como o historiador e sociólogo José Murilo de Carvalho (2005) tal aquisição de direitos teria se dado em ordem inversa. Recorrendo à instituição jurídica do cidadão-trabalhador brasileiro, na Era Vargas, o autor afirma que, no Brasil dos anos 1930, os direitos sociais teriam se cristalizado primeiro, enquanto os direitos civis e políticos teriam permanecido obtusos frente à ditadura em curso.

Essa preeminência do Estado diante dos cidadãos, ou a realização do indivíduo, enquanto sujeito de direitos, através do Estado - base do conceito de "estadania" - é recuperada pelo pesquisador, Ten.Cel. PM Augusto Teixeira, ao analisar o papel dos CCS nas políticas de redução de criminalidade, no Rio de Janeiro, na primeira década do século XXI.

O pesquisador propõe, de forma consistente, a distinção entre as noções de "políticas de segurança pública", estas com grande interferência do Estado e com grande focalização na ação das polícias e do sistema de

justiça criminal, e “políticas públicas de segurança”, caracterizadas como iniciativas pautadas por uma maior intervenção da sociedade nas diretrizes norteadoras de temas como a redução da criminalidade, a capacidade de intervenção popular nos processos de mediação de conflitos e a diminuição da violência.

Analicamente, pode-se afirmar que os Conselhos Comunitários de Segurança, de um ponto de vista ideal, consistiriam em uma “política pública de segurança”, orientada para a participação comunitária no estabelecimento de prioridades nas ações de segurança, assim como para a produção de diagnósticos locais, construídos a partir da troca de informações entre os moradores, participantes do Conselho, a Polícia Militar (representada pelo Batalhão de Polícia local) e Polícia Civil ou Investigativa (representada pela Delegacia de Polícia local).

Uma das estratégias utilizadas para maior dinamização da interação entre polícia e sociedade, através dos CCS, foi a instituição, em 2003, dos *Cafés Comunitários*, concebidos como encontros regulares realizados entre moradores, lideranças comunitárias, funcionários públicos (professores, assistentes sociais, membros do judiciário), conselheiros tutelares e, logicamente, policiais, sobretudo militares.

Conforme ficou evidente no I Fórum dos Conselhos Comunitários de Segurança da Região Metropolitana (Teixeira, s/d), realizado na Universidade Estadual do Rio de Janeiro, em 2004, os *Cafés Comunitários* tiveram receptividade positiva por parte da sociedade, mas muito mais por representarem um espaço de socialização e de informalidade entre polícia e comunidade, do que por consolidarem-se como um canal eficiente de diálogo e de construção de políticas.

Em oposição, os CCS, em si, conforme sublinha Teixeira, terminaram por ocupar um lugar de formalidade e de encaminhamento burocrático de demandas ao Estado, na qual a ação popular aparece mediada pela atuação do Conselheiro, que, segundo a descrição do pesquisador, parece remeter a um certo desencantamento e a certa uma frieza associados aos princípios representativos, de forma geral.

Em resumo, a experiência dos CCS e dos *Cafés Comunitários* revela que um elemento fundamental na integração polícia/sociedade tem sido o estabelecimento de um sentimento de confiança, que pode estar vinculado a práticas altamente difundidas e reconhecidas como positivas na sociedade brasileira, como a informalidade, a celebração da convivência e o persona-

lismo. Daí o desafio representado pelo imperativo de que o êxito na integração da polícia com instâncias da sociedade civil e com outras instâncias governamentais necessite ser subsidiado por referenciais simbólicos estruturantes da sociedade como um todo.

## **Integração Policial e as Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs): Uma promissora tentativa**

Conforme informado anteriormente, a abordagem do tema da integração policial, a partir da experiência da instalação das Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs), dar-se-á, nesta apresentação, a partir dos diálogos estabelecidos entre o Comando Geral da PM e a ONG Viva Rio para a construção de um projeto de capacitação de policiais recém-formados para a atuação nestes núcleos, em 2009.

Tal aproximação, cabe frisar, se deu de forma sinuosa, motivada, a princípio, pela determinação do Comando Geral da PM, na gestão do Cel. PM Mário Sérgio Duarte, de que todos os policiais afastados da atividade fim e aptos à atuação nas ruas, retornassem aos seus batalhões de origem, visando sua reintegração ao patrulhamento ostensivo.

Esta determinação insidia de forma cabal sobre a continuidade de um projeto, já em curso, intitulado “Curso de Aprimoramento da Prática Policial Cidadã (CAPPC)”, financiado pelo Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (Pronas) do Ministério da Justiça e executado pela OSCIP Viva Comunidade, ligada à ONG Viva Rio.

O CAPPC, em seu projeto inicial, previa a capacitação de 5.000 policiais na atividade fim, exigindo um afastamento de 30 dias de cada um desses agentes das ruas. Obviamente, tal exigência colidia frontalmente com a determinação do Comando Geral, sendo que a interrupção do curso afetava diretamente a execução de um projeto financiado pelo Ministério da Justiça, que, além da formação em si, estabelecia um benefício (Bolsa Formação) para os policiais participantes. Estava formado, assim, um imbróglio administrativo, que levou aos primeiros contatos entre a ONG Viva Rio e a atual cúpula da PMERJ.

Desde os primeiros contatos, ficou claro que o Comando Geral tinha uma preocupação particular com a idéia de renovação, fato que se traduzia não apenas pela atenção conferida à formação dos novos recrutas, em trei-

namento no Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças (CFAP), como também na renovação de quadros de comando, o que provocou a promoção de diversos oficiais (considerados jovens) e a aposentadoria (reforma) de outros mais antigos.

Em relação aos recrutas, foi consensual a necessidade de uma maior focalização, na sua formação, de temas como a mediação de conflitos, a prevenção da violência, o policiamento comunitário e assistência à população, todos eles orientados pela política de permanência policial em áreas que até pouco estavam sob controle de facções criminosas ligadas ao tráfico de drogas.

Ainda que o CAPPCC, neste momento direcionado exclusivamente à formação de recrutas, cumpriu satisfatoriamente esta função, observou-se a necessidade de aprimorar a qualificação dos policiais em atividade nas áreas recém recuperadas da influência (controle não seria um termo totalmente inadequado) do narcotráfico.

Assim, estabeleceu-se um programa de visitas a estas áreas por parte dos pesquisadores do Viva Rio, objetivando a realização de entrevistas com policiais, moradores e lideranças e, por conseguinte, a produção de um acervo de situações que pudesse subsidiar a produção de um material didático específico para a qualificação dos policiais destacados para atuação nas UPPs.

Em linhas gerais, pode-se compreender a própria aproximação do Comando Geral da PM com uma entidade do terceiro setor como um exemplo de integração polícia/sociedade, existindo, neste caso, um objetivo claro, neste encontro: a otimização da possibilidade de êxito de uma política pública (pacificação e sedimentação da ordem social em áreas conflagradas) de grande impacto sobre uma parcela significativa da população metropolitana.

Por outro lado, a visita dos pesquisadores do Viva Rio às UPPs (Santa Marta, Batam, Cidade de Deus e Chapéu Mangueira/Babilônia), no segundo semestre de 2009, revelou que a atuação policial nestas áreas, necessariamente, forçaria a uma integração da polícia com a sociedade e com outras instâncias do poder público.

Foi possível identificar, de maneira geral, que a chegada da polícia, acompanhada de uma promessa de permanência, sinalizou a penetração do Estado em territórios que, durante muitos anos, sofreram com a opressão de quadrilhas de traficantes e com a escassez de serviços públicos.

Este cenário representou um ciclo perverso para o cotidiano dos moradores de áreas conflagradas, uma vez que a hegemonia do tráfico, muitas vezes, se sustentou pela crença de que a relação diádica e personalizada com os traficantes era a única estratégia possível para o atendimento de demandas fundamentais à sobrevivência (compra de remédios, de comida, disponibilidade de deslocamento em casos de emergência médica, etc).

Por outro lado, a presença de traficantes fortemente armados e a possibilidade iminente de conflitos, serviu como justificativa, nem sempre totalmente fundamentada, para o Estado não levar uma gama considerável de serviços aos moradores destas áreas.

Desta forma, a presença policial foi prontamente identificada com a chegada de uma série de serviços e melhorias nas chamadas “comunidades carentes”, sendo possível notar, tanto a implementação de programas de grande magnitude (como o Programa de Aceleração do Crescimento – PAC, em áreas como o Santa Marta), como a regularização de serviços básicos, como a iluminação pública e a coleta de lixo, em territórios como o Chapéu Mangueira/Babilônia e a Cidade de Deus.

## **A Integração via UPPs e seus riscos (Conclusão)**

Ainda tomando como base os primeiros contatos dos pesquisadores do Viva Rio com os policiais situados nas áreas atendidas pelas UPPs, é possível observar uma falta de clareza quanto à atuação policial nestas regiões.

Seguindo as experiências pioneiras no campo da recuperação de territórios da influência do tráfico, representadas pelos Grupamentos de Policiamento de Áreas Especiais (GPAEs), ainda no início da década, as UPPs têm como característica a realização da ocupação territorial, marcada pelo mínimo de enfrentamento possível, onde grandes contingentes policiais são usados (não raro envolvendo o Batalhão de Operações Especiais – BOPE – e o Batalhão de Choque), servindo como base para a intimidação dos criminosos e, por conseguinte, para a preservação da segurança dos moradores e dos agentes de segurança envolvidos no processo.

Esta estratégia de ocupação contribui largamente para o estabelecimento de uma atmosfera de tranquilidade e de confiança, que, com maior ou menor velocidade, dependendo da região, transforma-se em um laço social pautado pela credibilidade nos agentes policiais que, em maior ou menor

grau, são incorporados aos dia a dia da comunidade e à teia de relações interpessoais.

Nas visitas às UPPs foi possível identificar narrativas como a de um oficial PM, no Morro Chapéu Mangueira, que afirmava, categoricamente, que a função principal da polícia, naquela localidade, estava ligada a serviços de assistência à população, como o socorro a vítimas de acidentes, auxílio a desabrigados, organização de eventos culturais (sic), etc.

Na Cidade de Deus, percebeu-se o papel da UPP como pólo de acionamento de outros serviços públicos, como o abastecimento de água e a regularização do sistema de coleta do lixo. Foi observada também a participação de policiais nas atividades educacionais das crianças e jovens, em que um policial, pessoalmente, cuidava da instrução de Educação Física em uma escola e acompanhava a frequência e desempenho escolar dos alunos.

No Morro Santa Marta, foram identificadas ações, por parte da UPP, que, em tese, seriam incumbência dos serviços Assistência Social, como a distribuição de alimentos aos mais necessitados e a retirada e realocação dos moradores de construções consideradas como impróprias à presença humana.

É inquestionável que ações como estas ajudem a superar a imagem de truculência e abusos, construída nos últimos 30 anos. A polícia marcou sua presença nas favelas por operações esporádicas, centradas no enfrentamento armado, justificado pela necessidade da efetuação de prisões ou da apreensão de drogas e armas.

É possível que uma atmosfera de solidariedade e cooperação e que o convívio “pacífico”, de policiais e moradores, contribua, de forma bastante positiva, para a emergência de novas representações sobre “o polícia” e sobre “o morador”, partindo da premissa que o processo de construção da identidade e a performance social sempre passam pela mediação daquele com quem se interage. (Goffman, 1959)

Contudo, conforme aponta o professor Luiz Antônio Machado (Iuperj) (2010), esta flexibilidade de atribuições pode ter consequências indesejáveis. A reboque do excesso de otimismo, ou mesmo euforia, como sugere o autor, em relação às UPPs, emerge um embaralhamento de funções administrativas que pode contribuir para o atrofiamento das organizações locais de reivindicação e pressão política sobre o poder público.

Segundo o autor:

Há notícias de que os policiais ligados às UPPs, em particular ao nível da chefia, têm sido muito procurados na condição de autoridade, tanto para resolver pequenos problemas cotidianos que fazem parte da atividade diária de qualquer instituição policial, porém não compõe o núcleo da função, quanto para funcionar como mediação para o acesso a outras instituições e serviços públicos. Ainda estamos em um estágio muito inicial, mas já é possível perceber que as UPPs começam a desempenhar o papel de mediador político-administrativo que, por um longo período, foi desempenhado pelas associações de moradores. (Machado, 2010 p.5)

É sempre importante ressaltar que o controle social dos assuntos de segurança pública é uma dimensão da participação popular nos assuntos de interesse público, em sentido amplo.

Mesmo que a atuação nas UPPs venha representando uma maior integração entre polícia e sociedade (ou, para usar as categorias nativas, entre polícia e “comunidade”) é fundamental a preservação da valorização das organizações políticas da sociedade civil, como é o caso das Associações de Moradores, por exemplo.

A centralização de funções administrativas nas mãos dos Comandantes das UPPs não só não traduzem exatamente o espírito constitucional que prevê a segurança pública como um dever do Estado e uma responsabilidade de todos, como pode inibir as iniciativas locais de organização política, bem como a construção de redes sociais para o atendimento das necessidades destes moradores que não habitam áreas marcadas apenas pela violência, mas, principalmente, pela pobreza.

Por definição, o maior *empowerment* de um grupo está relacionado à capacidade deste em fazer prevalecer, dentro dos meios institucionais legítimos, o atendimento de suas reivindicações, na busca da satisfação das suas necessidades.

Se há o reconhecimento de que a capacidade da sociedade brasileira, sobretudo das camadas subalternas, em interferir nos assuntos de interesse público, dentro de metodologias participativas, é, ainda, limitada, (Fedozzi, 1997), a expansão irrefletida das atribuições das UPPs pode estar contribuindo para que a realização da cidadania no/pelo Estado, através de laços personalizados, se perpetue.

É importante estar alerta para que as Unidades de Polícia Pacificadora consigam e se limitem a desempenhar, competentemente, o papel que lhes

cabe: manutenção da ordem urbana, prevenção da criminalidade e gestão da segurança local com participação da sociedade civil.

O extrapolar dessas funções abre a perigosa possibilidade de não estarmos contribuindo para a integração entre polícia e sociedade na promoção da cidadania, mas de estarmos ajudando a sedimentar a preeminência do Estado (agora com uma face bem mais amigável, é verdade) sobre a sociedade.

## Referências Bibliográficas

- BEVILAQUA, C. & LEIRNER, P.** Notas sobre a análise antropológica de setores do Estado Brasileiro. REVISTA DE ANTROPOLOGIA, SÃO PAULO, USP V. 43 n° 2, 2000.
- BOBBIO, Noberto.** A Era dos Direitos. Rio de Janeiro, Campus, 1992.
- CARUSO, H.; PATRÍCIO, L.; ALBERNAZ, E.** A Polícia que Queremos: Considerações sobre o Processo de Reforma da Polícia Militar do Rio de Janeiro. In: Polícia, Estado e Sociedade: Práticas e Saberes Latino Americanos. Org: CARUSO, H., MUNIZ, J., CARBALLO BLANCO, A.C. Ed. Publit/Viva Rio, 2007.
- CARVALHO, José Murilo de.** *Cidadania no Brasil: o longo caminho.* 7ª ed. Rio de Janeiro : Civilização Brasileira. 2005.
- FEDOZZI, L.** *Orçamento Participativo – Reflexões sobre a experiência de Porto Alegre,* Porto Alegre, Tomo Editorial e Rio de Janeiro, FASE/IPPUR, 1997.
- FOUCAULT, M.** A Verdade e as Formas Jurídicas. Rio de Janeiro, Nau, 1998.
- GOFFMAN, E.** Representações do Eu na Vida Cotidiana, Rio de Janeiro. Ed Vozes.[1959]1985.
- KANT DE LIMA, R.** A Polícia na Cidade do Rio de Janeiro. Ed. Forense. Rio de Janeiro, 1995.
- MACHADO, L.A.** Afinal, qual é das UPPs? In: Observatório das Metrópoles. Disponível em observatoriodasmetrolopes.ufrj.br. Março/2010
- MARSHALL, T.H.** Cidadania, classe social e status, Rio de Janeiro, Zahar Editores, 1967.
- MONTEIRO, Fabiano Dias.** *Retratos em branco e preto, retratos sem nenhuma cor: a experiência do disque-racismo da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro.* Dissertação de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Antropologia do IFCS/UFRJ, Rio de Janeiro, 2003.



- MOORE**, Sally Falk. Introduction. In: Law as process. London, Routledge and Kegan Paul, 1978
- MUNIZ**, J. A Crise de Identidade das Polícias Militares Brasileiras: dilemas e paradoxos da formação educacional. Security and Defense Studies Review. Vol.1, Washington DC. 2001.
- \_\_\_\_\_ & **PROENÇA JR.**, D. Da Accountability seletiva à plena responsabilidade policial. In: Polícia, Estado e Sociedade: Práticas e Saberes Latino Americanos. Org: CARUSO, H., MUNIZ, J., CARBALLO BLANCO, A.C. Ed. Publit/Viva Rio, 2007.
- RIBEIRO**, L. & **CORTES**. V. Gabinete de Gestão Integrada Municipal (Guia Prático). Série Segurança Humana. N.01, Ano. 01, Viva Rio, Rio de Janeiro, 2009.
- SOARES**, Luiz Eduardo. Meu casaco de general: 500 dias no *front* da Segurança Pública no Rio de Janeiro. São Paulo, Cia. Das Letras, 2000.
- TEIXEIRA**, P.A. Os Conselhos e Cafés Comunitários de Segurança Pública/RJ no Contexto Democrático. Texto apresentado na 6.a RAM em Montevideú. (mimeo)

# A QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELAS DELEGACIAS DE POLÍCIA CIVIL NA PERSPECTIVA DOS SEUS PRÓPRIOS USUÁRIOS: UMA EXPERIÊNCIA DE APROXIMAÇÃO ENTRE POLÍCIA E SOCIEDADE

LUDMILA RIBEIRO

Pesquisadora do CPDOC / FGV, doutora em sociologia pelo IUPERJ, mestre e bacharel em administração pública pela Fundação João Pinheiro e bacharel em direito pela UFMG.

## Resumo

A proposta deste artigo é apresentar, em linhas gerais, a avaliação que os próprios cidadãos fizeram da qualidade do atendimento prestado por 235 delegacias de polícia localizadas em nove estados da federação brasileira no ano de 2009. Para tanto, serão utilizados os dados, quantitativos e qualitativos, coletados no âmbito da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, o qual é um projeto internacional que tem como objetivo de levar potenciais usuários dos serviços oferecidos pela Polícia Civil a avaliar o atendimento ao público e a transparência do trabalho nestas unidades. O objetivo da discussão apresentada neste estudo é demonstrar o importante papel que a comunidade pode desempenhar avaliando as instituições de segurança pública e justiça criminal e como iniciativas desta natureza podem auxiliar na produção de conhecimento e *accountability* de organizações policiais.

## Introdução

Nos últimos anos, é possível perceber um movimento das Polícias de todo o mundo em se tornarem mais efetivas e eficientes na administração da criminalidade: seja prevenindo, seja reprimindo os delitos. Parte deste esforço pode ser creditada às conseqüências que o próprio cenário democrático coloca em termos de institucionalização da cidadania civil.

Uma organização policial que desempenha papel de suma importância neste cenário é a Polícia Civil, ou a polícia judiciária, responsável por receber as queixas dos cidadãos e por investigar os delitos que são a ela reportados. No entanto, para que estas organizações possam funcionar de maneira adequada, faz-se indispensável que os indivíduos se sintam confortáveis nas delegacias de polícia. E, para tanto, estas organizações devem saber ouvir as vozes e as opiniões dos cidadãos que elas servem, pois apenas desta forma poderão oferecer um serviço condizente com tais expectativas e ainda com as nuances que o cenário democrático coloca para tais instituições.

Com o objetivo de empoderar os cidadãos de todo o mundo neste sentido, a Altus – Aliança Global - desenvolveu a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, a qual é um evento realizado simultaneamente em mais de 20 países desde o ano de 2006. Nesta oportunidade, cidadãos comuns – usuários potenciais dos serviços oferecidos – são convidados a visitar as delegacias de polícia e, com isso, avaliar o atendimento ao público e a transparência destas organizações.

Trata-se de uma forma pioneira de avaliação do trabalho realizado pela polícia, porque a maioria das iniciativas desta natureza é realizada por agentes governamentais, especialistas ou representantes policiais, sem que haja uma participação efetiva de cidadãos comuns. É, portanto, uma forma de dar voz àqueles que efetivamente se utilizam do serviço das delegacias de polícia, promovendo de maneira material a aproximação entre polícia e sociedade tão debatida na atualidade.

Na perspectiva dos idealizadores da Semana de Visitas, um evento desta natureza viabilizaria uma maior colaboração entre a comunidade e a polícia a partir do aumento do fluxo de informações nos dois sentidos: tanto na direção de a comunidade dizer à polícia o que espera dela, como no sentido da polícia dizer à comunidade como esta pode colaborar na elucidação de crimes e na prevenção do delito.

O evento tem como pressuposto de que se as pessoas conhecem a polícia, elas têm maiores chances de confiar no trabalho que esta organização realiza e, com isso, recorrer a esta instituição sempre que forem vítimas de um delito, forem testemunhas de um crime ou ainda presenciarem algum desvio policial. Como efeitos diretos deste fenômeno têm-se a diminuição do número de crimes não registrados, da impunidade (pela não descoberta de suspeitos) e da insegurança.

Para o alcance de tais objetivos, a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia desenvolveu uma ferramenta de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas delegacias de polícia e ainda uma metodologia única para a realização de tal evento, de maneira que este possa se consubstanciar em um material que possa viabilizar, simultaneamente, a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias e, ainda, a aproximação entre a polícia e a comunidade.

Para a apresentação desta metodologia e dos resultados da avaliação realizada em 2009, especialmente em termos de aproximação entre polícia e sociedade, este artigo encontra-se estruturado em quatro seções. A primeira sumariza a lógica que subjaz a avaliação realizada pela Semana de Visitas a Delegacias de Polícia. Já a segunda apresenta como os visitantes percebem a qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de Polícia Civil visitadas no ano de 2009 no Brasil, enquanto a terceira mapeia as principais impressões dos cidadãos quanto à dinâmica da interação com os policiais. Por fim, são pontuados os dilemas e desafios que se colocam tanto para a coordenação do projeto quanto para as próprias delegacias visitadas no sentido de transformar os desejos dos cidadãos em realidades no âmbito destas organizações.

## **A Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – um evento global para a aproximação entre polícia e sociedade**

Para a realização da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, a Altus desenvolveu uma metodologia que permite a avaliação dos mesmos itens em qualquer localidade ou país em questão. Este método encontra-se ancorado em um questionário composto por 20 perguntas divididas em cinco blocos temáticos, quais sejam: 1) orientações para a comunidade, 2) condições materiais, 3) igualdade de tratamento ao público; 4) transparência

e prestação de contas, 5) condições de detenção. A proposta deste instrumento de pesquisa é captar opiniões e impressões de cidadãos comuns sobre o atendimento ao público nas instituições policiais. A perspectiva da Altus é a de que a participação social é muito importante para aprimorar os serviços oferecidos e ampliar a transparência na relação da polícia com a comunidade. Assim, ninguém melhor que o próprio cidadão para dizer quais os principais pontos positivos e negativos no atendimento prestado pelas delegacias de polícia.

Para preenchimento do questionário, os visitantes recebem um treinamento inicial na aplicação do questionário antes do momento da visita à delegacia de polícia. Este treinamento tem como objetivo garantir que todos irão observar os itens necessários à resposta das 20 perguntas que o instrumento da Altus contempla.

Durante a visita, que tem duração média de uma hora e meia, os cidadãos apenas observam, conversam e vivenciam a rotina da unidade. Após a visita, cada um deve responder a todas as 20 perguntas do questionário de acordo com uma escala likert, a qual faz com que as respostas variem entre totalmente inadequado (valor 1) e excelente (valor 5).

Uma vez finalizada esta fase, os visitantes passam a um segundo momento, que é a discussão sobre as impressões da visita. Ao final da discussão, cabe ao coordenador da visita elaborar um relatório qualitativo da delegacia, contextualizando-a em termos sócio-econômicos, qualificando cada um dos itens mensurados de maneira quantitativa pelo questionário e ainda apresentando como a visita impactou a percepção dos visitantes em relação ao trabalho que a polícia realiza.

A avaliação realizada por cada indivíduo e o relatório qualitativo de cada delegacia são inseridos em um website privativo da Altus. A partir destas informações são calculados os pontos médios de cada delegacia, os quais, por sua vez, são contrastados ou balizados a partir dos relatórios qualitativos elaborados pelos coordenadores para que a melhor delegacia de cada região e a melhor delegacia do país possam ter as suas experiências reconhecidas. Por fim, a pontuação permite à Altus classificar a qualidade do serviço prestado por cada uma das delegacias de polícia visitadas em categorias, as quais variam desde “totalmente inadequada” até “excelente” de acordo com o seguinte intervalo de pontos (Tabela 01).

Tabela 01

**Intervalos de pontuação**

Para classificação da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia  
Altus, 2010

<b>Intervalo de pontos</b>	<b>Categoria</b>
20 – 35 pontos	Totalmente inadequada
36 – 51 pontos	Inadequada
52 – 67 pontos	Adequada
68 – 84 pontos	Mais do que adequada
85 – 100 pontos	Excelente

Os pontos permitem ainda verificar quais são os maiores problemas e as principais boas práticas com as quais os cidadãos se deparam durante estas visitas, sendo este o maior insumo que a pesquisa pode oferecer às delegacias em termos de aproximação entre a prática cotidiana de tais unidades e os anseios dos cidadãos em relação à polícia. Estes são exatamente os pontos sobre os quais se centrará a reflexão realizada nas seções seguinte.

### **Como as delegacias foram avaliadas pelos seus potenciais usuários?**

A III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, realizada entre os dias 26 e 30 de outubro de 2009, reuniu diversos cidadãos de todo o mundo. Estes foram recebidos em 1014 delegacias situadas em 20 países com o objetivo de avaliar os serviços oferecidos pelas organizações policiais.

No Brasil, 235 delegacias de polícia, localizadas em nove estados da federação, receberam 445 cidadãos locais que avaliaram a qualidade de serviços fornecidos pela polícia (Tabela 02).

No que se refere à avaliação propriamente dita, de acordo com as informações quantitativas coletadas, na perspectiva dos próprios usuários do serviço, apenas 2% das delegacias visitadas possuem um serviço que pode ser classificado como excelente. Em ponto diametralmente oposto, situam-se 18% das delegacias visitadas, cujo serviço foi considerado como totalmente

inadequado. Na opinião dos cidadãos, 51% das delegacias de polícia visitadas prestam um serviço que pode ser classificado como inadequado, considerando o que eles consideram como um bom atendimento (Gráfico 01).

Desagregando estas informações de acordo com o item avaliado, foi possível perceber que o maior problema identificado pelos cidadãos parece ser o relacionado à ausência de preocupação com a transparência e prestação de contas por parte da Polícia Civil, posto ser este o critério com nota média mais baixa (Tabela 03).

A tabela anterior parece apontar ainda para um segundo problema bastante premente em diversas delegacias visitadas: as condições de detenção. Em parte, o desempenho inadequado das unidades policiais neste quesito, na perspectiva dos visitantes, está relacionado ao fato de as carceragens policiais possuírem condições que estão longe de materializar o idealizado pelos tratados de direitos humanos sobre o tema.

No primeiro quesito, as críticas dos visitantes incluíram desde a necessidade de crachás para a identificação dos usuários até a importância de a delegacia informar melhor à comunidade atendida sobre a situação do crime e da violência na localidade (a partir de gráficos e mapas por modalidade delitiva registrada). Outro ponto bastante criticado neste item foi a ausência de informações sobre como registrar denúncias por desvios de conduta dos próprios policiais. Algumas citações retiradas dos relatórios narrativos destas visitas ilustram esta demanda da comunidade de maneira especialmente peculiar:

O discurso do delegado soou estranho, voltado para nos convencer sobre sua dedicação, a qualidade de seu trabalho e índole moral. Algumas cenas mostraram o contrário, como por exemplo, a omissão dele diante de um investigador que destratou um rapaz em averiguação na delegacia na frente da equipe de visitas, ou a falta de cartazes sobre ouvidoria ou corregedoria acompanhada do discurso do delegado de que isso é desnecessário, pois se alguém tiver reclamação a fazer, tem de ter coragem (sic) para falar com ele. (São Paulo)

Nenhum dos funcionários da delegacia estava identificado. Some-se a isso o fato de que antes de saberem que o grupo estava no local para uma visita avaliativa da qualidade do serviço prestado, foi impossível saber ao menos o nome de qualquer membro da equipe. Em dado momento,

Tabela 02  
**Números gerais das Semanas de Visitas a Delegacias de Polícia**  
 2006, 2007 e 2009  
 Altus, 2010

<b>Crítérios</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2009</b>
Número de Países	20	22	20
Número de delegacias visitadas	471	820	1014
Número de delegacias visitadas no Brasil	109	160	235
Percentagem de delegacias visitadas no Brasil	23%	20%	23%

Gráfico 01  
**Classificação das delegacias de polícia visitadas em termos de qualidade do atendimento prestado**  
 III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, 2009

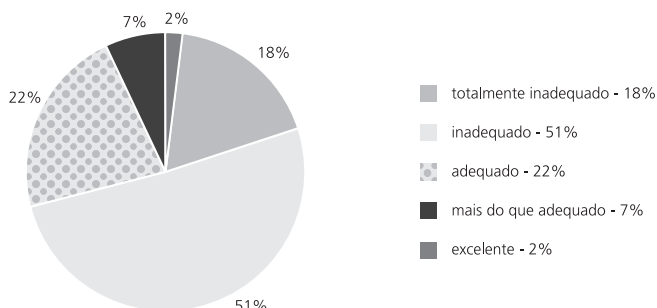


Tabela 03  
**Média de pontos das delegacias de polícia, de acordo com o item avaliado**  
 III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – 2009

<b>Item avaliado</b>	<b>N. DPs</b>	<b>Nota mínima</b>	<b>Nota máxima</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Orientação para a comunidade	235	23	100	57	14
Condições materiais	235	21	100	57	18
Tratamento igualitário	235	20	99	47	17
Transparência e prestação de contas	235	20	92	37	12
Condições de detenção	235	20	95	39	14
Avaliação geral	235	20	100	47	15



um funcionário informou ao coordenador do grupo visitante que não sabia o nome do delegado nem o número de telefone do local. (Rio de Janeiro)

Ao entrarmos na delegacia havia um bom movimento já que algumas pessoas estavam sendo atendidas. Os policiais estavam atendendo várias pessoas e nós tivemos dificuldade de identificar quem eram os policiais e quem eram os civis já que aqueles não tinham nenhuma identificação como crachá ou uniforme – apenas posteriormente vimos que havia uma mulher com uma camisa da Polícia Civil, porém esta não estava na recepção quando chegamos. Neste momento ocorreu um fato curioso: quando me aproximei da mesa de recepção e logo percebi quem poderia ser um possível policial me identifiquei a ele e perguntei sobre quem poderia nos receber. Como já citei acima, eles estavam atendendo muitas pessoas ao mesmo tempo e tivemos que esperar algum tempo. Mas neste primeiro momento em que abordei o policial e conversamos sobre quem poderia nos atender, entra na delegacia um homem de terno, que parecia ser um advogado, e me pede uma informação, como se eu fosse um policial, justamente porque não havia uma identificação clara e em torno de toda aquela mistura entre policiais e civis, tudo ficou ainda mais confuso. (Belo Horizonte)

Outra área que na visão dos visitantes deve ser melhorada é a “condições de detenção”. Nesta seara as críticas foram especialmente direcionadas às condições de encarceramento do preso provisório que, na perspectiva dos cidadãos, são sofríveis e em desacordo com as regras mínimas para o encarceramento do suspeito estabelecidas pelos tratados internacionais de direitos humanos. Neste sentido, cumpre destacar as seguintes impressões:

Os detentos não apresentavam algum tipo de identificação, não existe uma sala adequada para receberem os advogados e familiares, não existe visita, somente no final de cada semana e que os familiares podem levar algum material de limpeza individual. Durante a visita, pode-se notar as condições precárias das celas, não apresentavam nenhum tipo de limpeza, estavam superlotadas, ventilação mínima e o banheiro inadequado. (Belém do Pará)

Os presos são mantidos em uma pequena cela, que mais parece uma jaula, no mesmo ambiente onde são registradas as ocorrências. O espaço é apertado, pouco iluminado e apesar de ter três cadeados, não parece muito seguro. Não há banheiro específico nem local para visitas. (Belo Horizonte)

Por outro lado, as delegacias de todo país foram avaliadas como adequadas no que se refere aos critérios “orientação para a comunidade” e “condições materiais”, sendo estas as áreas nas quais as referidas unidades alcançaram uma pontuação excepcionalmente elevada. De maneira geral, os visitantes destacaram que as delegacias de polícia possuem boas instalações e equipamentos em estado razoável de conservação, fatores estes que são importantes para o adequado desempenho do trabalho policial.

Os visitantes ficaram muito empolgados porque viram as boas condições materiais, mas em contrapartida estranharam o baixo efetivo relatado pelo escrivão e observado por nós e se sensibilizaram com as dificuldades dos policiais. De modo geral, todos gostaram da oportunidade de visitar as dependências internas de uma delegacia. (Brasília)

Ou seja, os resultados (quantitativos e qualitativos) parecem indicar que as delegacias brasileiras estão preparadas para receber os cidadãos e inclusive sabem que possuem esta missão, mas estas delegacias parecem ainda não saber como operacionalizar para que estes equipamentos se consubstanciem em um bom atendimento ao público, especialmente em termos de transparência e prestação de contas e, ainda, condições de detenção.

Mas o que a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia propiciou para os visitantes, além de dizer à polícia o que deve ser melhorado em seu trabalho para que este seja mais consonante com os tratados internacionais e com as próprias demandas dos cidadãos que as utilizam? Esta é a pergunta que a próxima seção pretende responder.

## **Como os visitantes avaliaram a sua participação no evento?**

Os visitantes foram convidados a participar do evento por meio das redes de contatos das organizações parceiras. Por este motivo, não há como definir um padrão comum a todas neste quesito. Algumas organizações divul-

garam cartazes em diversos pontos da cidade. Outras anunciaram no rádio que estavam recrutando voluntários para a realização das visitas. Mas, a maioria instituições contou com as redes de contato dos próprios coordenadores de visitas para composição dos grupos.

Cada coordenador de visitas deveria recrutar, pelo menos, outros quatro voluntários para com ele visitarem até três delegacias. Aconteceu de coordenadores recrutarem mais de quatro voluntários e de recrutarem voluntários diferentes para cada uma das visitas. Ao final, 449 pessoas participaram do evento. Destas, 79 participaram na qualidade de coordenadores da visita e os demais na qualidade de visitantes propriamente ditos. Daí porque o número de visitantes não é igual ao número de delegacias multiplicado por cinco ou igual ao número de delegacias multiplicado por cinco e dividido por três.

A recomendação dada aos coordenadores de visitas durante o treinamento realizado nas capitais dos estados selecionados foi a de convidar um público o mais diversificado possível, em termos de idade, sexo, orientação sexual, classe social, escolaridade e raça/cor, entre outras características que poderiam influenciar na avaliação, tal como ter ido ou não a uma delegacia de polícia.


Esta diversidade é importante na medida em que o questionário da Altus mensura a percepção que o visitante possui de cada uma das cinco dimensões avaliadas. Assim, possuir um grupo diverso é garantir que diferentes expectativas estarão presentes no momento da avaliação e, ainda, que um mesmo fenômeno possa ser observado a partir de diferentes pontos de vista. Mesmo porque a expectativa de uma mulher de 30 anos, branca e com nível superior em relação, por exemplo, às condições de detenção, não é a mesma de um homem de 60 anos, negro e com ensino fundamental. Ou seja, garantir a diversidade dos grupos é garantir que todas estas expectativas sejam levadas em consideração quando da construção da avaliação final da delegacia.

Os dados relacionados aos visitantes denotaram que a composição dos grupos obedeceu aos critérios estipulados pela coordenação da pesquisa já que, do total de visitantes, 58% era do sexo feminino; 43% possuíam menos de 24 anos de idade; 40% possuíam até o ensino médio e 94% não tinham participado das edições anteriores do evento.

Adicionalmente aos critérios de sexo, idade ou grau de escolaridade, outra variável que deveria ser observada na composição dos grupos era a

experiência anterior que o indivíduo tinha com a polícia. Isso porque a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia serve tanto para desmistificar o conhecimento do senso comum sobre o que é uma delegacia de polícia como ainda fazer o indivíduo repensar a sua interação com esta organização em outros momentos de sua vida. No ano de 2009, 1/3 dos visitantes nunca tinha estado antes em uma delegacia de polícia.

Este último critério é de suma importância na medida em que um dos objetivos principais da Semana de Visitas é aproximar a polícia da comunidade, fazendo com que pessoas que nunca pisaram em uma delegacia venham a vivenciar a rotina desta organização. Alguns dos depoimentos que evidenciam este fenômeno são os seguintes:



Eu desconstruí a minha imagem sobre as delegacias de polícia. Enquanto estávamos lá o delegado recebeu lideranças comunitárias, algo que, para mim, era impensável. Fora que a delegacia era limpa e arrumada. Nunca imaginei algo deste tipo. Esta delegacia merece ganhar o prêmio novamente. (Rio de Janeiro).

A maior parte de nós nunca tinha visitado uma (delegacia) e o estereótipo dominante era a de um lugar mal conservado, com pilhas de processos por todos os lados, pessoas mal-humoradas e com pouca tecnologia (utilização de máquinas da escrever, por exemplo). O lugar era agradável de se trabalhar. Limpo e bem iluminado. A visita foi cansativa, pois durou 1 hr e 20 min, em média, mas satisfatória. Além de termos sido bem recebidos (o que definitivamente me preocupava antes da visita), pudemos conhecer pela primeira vez uma delegacia totalmente, como um simples que não estava no ambiente como agressor e nem como vítima. (Rio de Janeiro).

Uma das integrantes do grupo que visitou esta delegacia nunca havia adentrado as dependências internas de uma delegacia e ela se mostrou bastante empolgada com a oportunidade. Todos os outros já haviam adentrado uma delegacia, mas todos acharam interessante o espaço amplo de toda a delegacia. (Brasília).

Alguns membros do grupo de visita nunca tinham entrado numa delegacia de polícia. A visita possibilitou conhecer os trâmites e as dificuldades de realizar um trabalho eficiente para a comunidade, pois falta uma rede

social interligada, com a finalidade de assumir as diferentes demandas. A visita, também, possibilitou observar a situação em que o preso é submetido, para muitos desconhecida. (São Paulo).

Claro que em outras situações, dependendo de como a delegacia encontra-se estruturada e da receptividade dos policiais à visita, os efeitos podem ser exatamente distintos dos acima destacados, reforçando, portanto, estereótipos negativos.



Não houve mudanças de visão, e sim, o aprofundamento da concepção de que a delegacia não é um espaço organizado. Em relação à detenção, os visitantes nunca haviam tido contato de forma tão aprofundada, o que lhe deixaram emocionalmente abalados e indignados com a precarização em que vive os detentos. (Belém do Pará)

Os dados coletados denotam, portanto, que pessoas de diferentes sexos, idades, graus de escolaridade e experiência anterior com a polícia puderam participar da rotina deste órgão e desmistificar impressões ou confirmar estereótipos. Com isso, puderam pensar ainda no papel desempenhado pela polícia na administração do fenômeno criminal e, ainda, nas limitações que esta organização possui para desempenho do seu trabalho.

## **Quais são os desdobramentos da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia?**

As seções anteriores procuraram denotar que a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, simultaneamente, promove uma maior aproximação da polícia com a comunidade que esta atende e mapeia diversos problemas e questões que precisam ser melhoradas no serviço prestado pela Polícia Civil aos cidadãos brasileiros. A grande diferença entre a metodologia desta pesquisa e as avaliações tradicionais realizadas sobre a polícia consiste, portanto, no fato de esta mobilizar os próprios cidadãos para a realização de tal atividade, em detrimento de pesquisadores experientes nesta seara.

De maneira geral, os visitantes consideraram o atendimento prestado pelas delegacias de polícia como inadequado. No que se refere aos problemas, os visitantes foram unânimes ao afirmar que as áreas que demandam

maiores melhorias são as relacionadas à “transparência e prestação de contas” e às “condições de detenção”.

Nestes itens, as citações retiradas dos relatórios narrativos elaboradas pelos coordenadores das visitas parecem indicar que os cidadãos desejam mudanças. Então, a pergunta que parece se apresentar é como fazer para que as demandas dos cidadãos cheguem ao conhecimento das delegacias e, com isso, estes problemas possam ser, se não resolvidos, pelo menos minorados.

De fato, este é o maior desafio com o qual a Altus se depara neste momento: reunir todos os delegados responsáveis pelas delegacias visitadas para a discussão das notas obtidas e de como esta pontuação pode ser melhorada a partir do desenvolvimento de determinadas iniciativas.

Com o propósito de realizar tal atividade, a Altus organizou em cada um dos estados participantes da pesquisa workshops para a entrega de resultados, mas em parceria com o chefe da Polícia Civil de cada uma destas localidades. Nesta ocasião, os responsáveis pela gestão de cada uma das delegacias visitadas no ano de 2009 receberam suas notas, detalhadas em cada uma das 20 perguntas. O objetivo da entrega destes relatórios detalhados foi o de prestar contas à polícia da avaliação realizada pelos próprios usuários de seus serviços.

Com este material a Altus espera ter oferecido os subsídios necessários para o desenvolvimento de políticas públicas que viabilizem a reforma de Polícia Civil no sentido de torná-la mais semelhante àquilo que os seus usuários consideram como uma boa polícia. E, caso este workshops tenham o efeito pretendido pela Altus, espera-se que na edição de 2010 as delegacias visitadas em 2009 possam alcançar pontuações mais elevadas, indicativas de que o seu trabalho passou a se coadunar de maneira mais semelhante às expectativas dos usuários.

Em suma: o elevado número de indivíduos (com diferentes perfis) e unidades de Polícia Civil participando da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Brasil pode ser considerado como o resultado combinado de duas circunstâncias principais: o grande interesse dos cidadãos em melhorar a qualidade do atendimento prestado pela polícia e o grande interesse da polícia em compreender como os cidadãos avaliam esta instituição nos distintos aspectos do trabalho que esta realiza. Assim, este evento representa um momento único de compatibilização desses interesses e possível reforma das próprias organizações policiais.

Contudo, para que esta experiência de sucesso tenha uma longa trajetória é preciso garantir que as demandas dos cidadãos expressas nas pontuações e relatórios narrativos sejam contempladas pelas delegacias de polícia em sua atividade cotidiana. Para isso, faz-se indispensável garantir que as delegacias visitadas no ano de 2009 não apenas recebam as suas notas desagregadas como ainda sejam novamente visitadas nos anos seguintes. Apenas desta forma poder-se-á monitorar como e em que medida as demandas dos cidadãos tem se conformado em atividades práticas da Polícia Civil.

Caso esta incorporação seja de fato realizada, a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia poderá ser considerada como um caso exemplar cooperação entre polícia e sociedade civil, intermediada por uma ONG, com o propósito de aperfeiçoar a qualidade do atendimento prestado pela Polícia Civil aos seus cidadãos.

## Notas

1. A Altus é uma aliança global que atua em vários continentes e adota uma perspectiva multicultural para melhorar a segurança pública e o sistema de justiça criminal. Seu principal projeto é a Semana de Visitas, organizado para: 1) avaliar a qualidade de serviços prestados por departamentos de polícia; 2) identificar boas práticas policiais; 3) fortalecer a prestação de contas pela polícia no que diz respeito ao público a que ela serve; 4) promover os direitos humanos. São membros fundadores da Altus: Centro de Estudos de Segurança Cidadã (Brasil); Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (Chile); Fundação CLEEN (Nigéria); Instituto de Desenvolvimento e Comunicação (Índia); Fundação INDEM (Rússia); Instituto de Justiça VERA (Estados Unidos da América). Para maiores informações: [www.altus.org](http://www.altus.org)

2. Apenas no ano de 2008 a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia não pôde ser realizada.

3. Estas perguntas foram formuladas a partir da consulta a diversos tratados internacionais sobre cada uma destas temáticas. Para maiores informações vide ALTUS. Police Station Visitors Week – Global Report 2009. Rio de Janeiro: Stamppa, 2010. PP. 15-16.

4. O questionário e os relatórios completos das três edições do projeto encontram-se disponíveis em [www.altus.org](http://www.altus.org)

5. A logística do evento envolve o estabelecimento de parcerias com dezenas de instituições de pesquisa, ONGs e entidades da sociedade civil, sendo este o mecanismo que possibilita a mobilização de tantos visitantes. Em regra, os coordenadores da visita, geralmente, estudantes de pós-graduação em ciências sociais, recrutam quatro moradores da área atendida

pelas delegacias visitadas. Neste recrutamento o coordenador deve procurar compor um grupo o mais diverso possível em termos de sexo, idade, grau de escolaridade e experiência anterior com a polícia.

**6.** Foram estados que participaram da pesquisa no ano de 2009: Pará, Goiás, Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Ceará, Pernambuco, Rio Grande do Sul e Distrito Federal.

**7.** Cada delegacia é visitada por um grupo de cinco pessoas (o coordenador e quatro visitantes). Contudo, cada grupo pode visitar até três delegacias. Daí porque o número de visitantes não é 1175 (número de delegacias visitadas multiplicado por cinco).

**8.** A instrução geral era que o coordenador regional não deveria participar de nenhum grupo, posto que problemas de última hora podem surgir na semana da visita e nem sempre o coordenador de visitas ou o coordenador nacional são capazes de resolvê-los. Por exemplo: um delegado pode se recusar a receber o grupo, cabendo ao coordenador regional administrar esta questão.



# PROJETO DE ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL PREVENTIVA: PROJETO “PM INTERATIVA”

JOSÉ DEON DA SILVA

Capitão PM Oliveira, Minas Gerais

## Apresentação do Projeto:

A violência e a criminalidade têm tornado a sociedade refém do medo e da insegurança. As agências de segurança pública têm se desdobrado para garantir o direito à tranquilidade de cada cidadão, mas tornou-se imperioso que muitos paradigmas do policiamento tradicional fossem “quebrados” para que os problemas fossem resolvidos mais eficazmente. A partir daí passa a vigorar diversas filosofias e estratégias da polícia comunitária, cujo pilar é um policiamento orientado para solução de problemas.

Embasado no conceito de uma polícia comunitária e na intenção de aproximar a população da polícia, surge, em 2008, a idéia de se utilizar de um dos meios de comunicação mais acompanhados, com menos custos financeiros e menor emprego de recursos humanos, como mais uma ferramenta nesse objetivo.

O programa de rádio “**PM Interativa**”, como seu próprio nome já indica, é interação entre a Polícia & Sociedade (também incluindo os órgãos de Segurança Pública).

Entre os objetivos deste projeto estão:

- Promover maior interação entre a população e a Polícia Militar através das emissoras de rádio;

- Promover sinergia entre os órgãos que compõem o Sistema de Defesa Social;
- Difundir dicas de auto-proteção, visando maior segurança subjetiva e objetiva aos cidadãos;
- Demonstrar a todo instante que somente com mobilização social e democracia participativa alcança-se maior segurança;
- Apresentar um programa de informações policiais de maneira inovadora, interativa e criativa, bem próximo da população.
- Prestar um serviço preventivo de segurança cidadã a domicílio, através de dicas informativas e maior interatividade;
- Apresentar algumas ferramentas preventivas que a Polícia Militar e outros órgãos de Segurança Pública dispõem para promoção da paz social;
- Promover o intercâmbio inter-setorial, através de redes sociais preventivas que contribuem ativamente para redução da violência e criminalidade, mesmo não pertencendo ao sistema de Segurança Pública;
- Utilizar estratégias de comunicação organizacional voltadas para a prevenção criminal;
- Aplicar a filosofia de Polícia Comunitária, através de ações de Polícia Orientada para Solução de Problemas, tendo como ferramenta preventiva o **Projeto PM Interativa** o qual permite colher os anseios da comunidade e aplicar medidas saneadoras;
- Tornar-se um canal de diálogo permanente entre a população e os órgãos do Sistema de Defesa Social.

Para consecução de tal árdua tarefa, os órgãos de defesa social devem interagir com os diversos segmentos sociais e criar um espaço de comunicação (via de mão dupla) entre a população e entidades de proteção social. É importante ressaltar que dentro desse projeto estão envolvidas as organizações: Polícia Militar de Minas Gerais (através da 59.<sup>a</sup> Cia PM/Oliveira); Emissoras de Rádios da subárea da 59.<sup>a</sup> Cia PM; Rádio Difusora Comunitária Cultural FM (DC2 FM) – Oliveira/MG; Rádio Juventude FM – Passa Tempo/MG; Os Conselhos Comunitários de Segurança Pública (CONSEP) de Oliveira, Passa Tempo e Carmo da Mata; Conselho Municipal Antidrogas (COMAD) de Oliveira; os Conselhos Tutelares de Oliveira, Bom Sucesso e Carmo da Mata; e o Centro de Referência em Assistência Social (CREAS) de Oliveira.

As Rádios comunitárias são importantes meios de comunicação a serem utilizadas pelo projeto “PM Interativa”, vindo inclusive a atender sua função social. A própria **Lei n.º 9.612, de 19 de fevereiro de 1998**, que instituiu o serviço de radiodifusão comunitária no Brasil, dentre os tantos parágrafos, constata que:

(...)

Art. 3.º O Serviço de Radiodifusão Comunitária tem por finalidade o atendimento à comunidade beneficiada, com vistas a:

(...)

II - oferecer mecanismos à formação e integração da comunidade, estimulando o lazer, a cultura e o convívio social; (g.n)

III - prestar serviços de utilidade pública, integrando-se aos serviços de defesa civil, sempre que necessário; (g.n)

Art. 4.º As emissoras do Serviço de Radiodifusão Comunitária atenderão, em sua programação, aos seguintes princípios:

I - preferência a finalidades educativas, artísticas, culturais e informativas em benefício do desenvolvimento geral da comunidade;

(...)

Fica claro que as emissoras comunitárias são grandes parceiras na aproximação da Polícia com a Sociedade.

Neste diapasão, uma das estratégias utilizadas pela equipe da 59.ª Companhia de Polícia Militar de Minas Gerais foi uma maior aproximação com a comunidade. Para tal, a partir de outubro de 2008, desenvolveu um Projeto de Comunicação Organizacional Preventivo a ser inicialmente transmitido em uma emissora de rádio FM comunitária, com abrangência na cidade de Oliveira, Minas Gerais; o Projeto foi batizado com o nome “**PM Interativa**”.

A programação do **PM Interativa** é montada no software “*Playlist Digital*” que praticamente permite várias funcionalidades, além de ser utilizado na maioria das emissoras de rádios, possibilitando assim a expansão do **PM Interativa** a todas as cidades que compõem a subárea da 59.ª Cia da Polícia Militar.

O projeto **PM Interativa** é um programa inovador de informações policiais o qual possui um tempo médio de duração de 20 a 30 minutos e está distribuído nos seguintes quadros:

1. **“Polícia Militar: Nossa Profissão, Sua Vida!”** – no qual são repassadas informações do sistema policial do Brasil e do mundo, além de experiências exitosas e mal-sucedidas em temas relacionados ao policiamento. Tal quadro tem como objetivo divulgar os papéis constitucionais das Agências Policiais Brasileiras, bem como demonstrar curiosidades, fatos relevantes sobre as Organizações Policiais existentes do Brasil e no exterior.
2. **“PM Esclarece:”** – neste quadro o ouvinte encaminha suas dúvidas, reclamações, sugestões acerca de segurança pública e tais comentários são respondidos a cada programa. Muitas vezes o cidadão comum tem uma série de dúvidas, reclamações, sugestões e não tem coragem de procurar as Agências Policiais para fazê-lo. O programa PM Interativa, assim como todos os seus quadros, o que inclui o “PM Esclarece” incentiva a participação, mesmo anônima, o que garante o esclarecimento de muitas informações à comunidade. Exemplos de perguntas feitas ao segmento: *“Por que a Polícia demora para atender uma ocorrência? Por que demora-se para atender ao 190? Por que a Polícia prende e solta os cidadãos infratores?”* Algumas ocorrências de maior relevância costumam ser repassadas nesse quadro, mas não com a simples leitura do histórico do fato, mas respeitando os dados dos envolvidos e extraíndo informações preventivas de um fato verídico ocorrido. Quando ocorre algum questionamento que foge à competência da Polícia Militar (PM) em solucionar, geralmente convidamos representantes da entidade com jurisdição sob aquela questão para esclarecê-la; nesse processo de intercâmbio ocorre a integração dos diversos órgãos que compõem o Sistema de Defesa Social ou a Rede de Proteção Social.
3. **“Prevenção Ativa”** – este quadro é todo montado dentro das diretrizes de Direitos Humanos, filosofia de Polícia Comunitária e Prevenção ao Uso/Tráfico de drogas. São apresentadas dicas gerais de auto-proteção, informações sobre prevenção ao uso/abuso de drogas (com participação alternada de Psicólogos, Psiquiatras, Policiais do Programa Educacional de Resistência às Drogas (Proerd), existindo interação inclusive entre o apresentador, Sd Ricardo, e os personagens do Proerd, como mascote “Darezinho” ou o DJ Prevenção responsáveis por divulgar informações

de prevenção às crianças e aos adolescentes. Dicas de segurança para os ouvintes com participação de tais personagens, (são criadas vozes para tais personagens, valendo-se de uma forma criativa para prender a atenção dos ouvintes e conseguir transmitir a mensagem.) Neste quadro contamos com a participação fundamental do Proerd e do DARE através de alunos participantes de projetos realizados nas salas como concurso de redações, locutor mirim, Rap da Paz, entre outros.

Mas as dicas não se restringem à questão de uso de drogas. Ocorrem ainda diversas dicas de prevenção a acidentes de trânsito, respeito aos Direitos Humanos, dicas preventivas sobre a violência doméstica, a “Lei Maria da Penha”, ao Estatuto da Criança e Adolescente e ao Estatuto do Idoso. Essa é mais uma forma de fomentar a integração intersetorial, pois são convidados representantes do Conselho Comunitário de Segurança Pública, Conselho Municipal Antidrogas, Conselho Tutelar, Assistentes Sociais para tratarem do assunto demonstrando que a instituição policial é somente um personagem no amplo cenário da segurança pública e que a sociedade civil organizada e participativa é de suma importância para promoção da paz social.

4. **“Programação musical variada”** – Como dito anteriormente, o **“PM Interativa”** tem uma concepção inovadora/criativa de um programa de informações policiais porque entre um quadro e outro oferecemos uma canção aos ouvintes; lembrando que aproveitamos a “deixa” da música para repassarmos algumas mensagens de prevenção à população.

A equipe do PM Interativa é assim composta:

- **Apresentador/programador:** Sd PM Ricardo Rocha de Souza Júnior. Ele é o responsável pela montagem e apresentação dos programas, acatando diretrizes preventivas do Coordenador. No quadro “Prevenção Ativa” ocorre a participação do 2.º Sgt Venício dos Santos, o qual faz comentários das ocorrências policiais de destaque e repassa dicas de segurança pertinentes. Ainda no quadro “Prevenção Ativa” ocorre a participação da Cb Juliana Aparecida Francisco, instrutora do Proerd, a qual interage com o mascote “Darezinho” e repassa dicas de prevenção ao abuso de drogas

- **Coordenador:** Cap PM José Deon da Silva, Cmt. da 59.<sup>a</sup> Cia PM, responde às dúvidas dos ouvintes no quadro “PM Esclarece” e de acordo com as demandas surgidas semanalmente repassa as orientações ao Sd Ricardo para montagem de estratégias preventivas a serem divulgadas.

Somada a essa equipe, contamos com a participação de outras pessoas, membros dos diversos segmentos sociais, as quais são entrevistadas, participam dando dicas de proteção ligadas às respectivas áreas, esclarecem dúvidas dos ouvintes, entre outros.

## Resultados do Projeto

Dentre as metas que foram estabelecidas para o projeto, pode-se dizer que o projeto conseguiu boa aceitação por parte dos ouvintes, um horário cativo nos locais onde “PM Interativa” é transmitida, além disso foi vista uma maior interação com a comunidade e com os demais órgãos de defesa social.

Todo programa de rádio necessita prender a atenção dos ouvintes sendo sabido que uma programação com muitas propagandas apresenta um desagrado por parte dos ouvintes. No mais, a propaganda sem um diferencial passa pelo rádio e não é assimilada pelos ouvintes. Os ouvintes se condicionaram a ouvir, mas não absorver a mensagem da propaganda.

Os programas jornalísticos também sofrem do mesmo fenômeno, um programa longo, rotineiro, pode torna-se repetitivo. Por isso que programas de rádios atuais exploram em suspense, com certa cautela, e também a criação de personagens, campanhas promocionais, propagandas criativas que aguçam o que o rádio tem de melhor, mexer com a imaginação dos ouvintes. Tendo isso em mente, o **PM Interativa** tornou-se um programa de rádio com notável diferencial no que tange a programação rotineira de um programa normal de rádio. Entre os diferenciais do programa, destaca-se: ser desenvolvido por Policiais Militares; não ter propagandas; intervalos com músicas, mantendo sempre a mensagem de prevenção; interatividade; linguagem cotidiana, sem formalidades, gírias policiais ou de casernas; quadros de resposta a dúvidas da comunidade; discussão pragmática de ocorrência policial com foco na prevenção; interação com outras agências

para que não se torne uma “propaganda” de ações da Polícia Militar de Minas Gerais.

Como todo projeto, esse também teve e ainda tem seus obstáculos. Ainda é muito difícil convencer alguns atores da Defesa Social a participa ativamente do programa, pois ainda estão muito presos à antiga mentalidade de policiamento. Alguns membros da polícia ainda não vêem a comunicação como um ponto chave de aproximação Polícia e Sociedade e percebem essa iniciativa necessária como um desperdício de tempo e uma descaracterização do trabalho policial. Há, ainda, uma falta de suporte logístico para essa iniciativa. Todos os programas são gravados em um estúdio improvisado na casa do Sd Ricardo, que possui uma mesa de som e um computador adaptado, onde realizadas as gravações, montagens no Playlist, criação de spots. Todavia, mesmo com esses obstáculos não se perde a dedicação, entusiasmo e a qualidade do trabalho desenvolvido.

No mais, há muito que se esperar do desenvolvimento desse projeto. Esperamos difundi-lo para todas as cidades que compõem a subárea da 59ª Cia da Polícia Militar, quiçá expandindo esse alcance para mais cidades criando um canal permanente entre a Polícia Militar e a população.

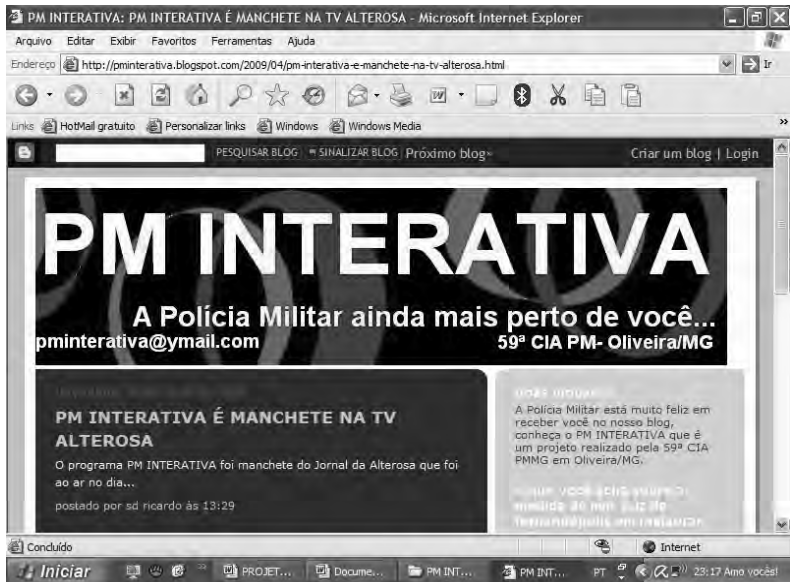
Também buscamos aperfeiçoar o blog “**PM Interativa**” e construir um site que permita a veiculação do programa através da web rádio, além de possibilitar atualização online da programação sendo possível que de qualquer parte do Brasil, os interessados possam se cadastrar e transmitir o programa “PM Interativa”, bastando fazer atualizações de spots e quadros preventivos. Como o programa é montado no Playlist, isso permite que tenha quadros previamente gravados e participações ao vivo de representantes locais, que esclarecerão as dúvidas pertinentes àquela localidade. Após o **PM Interativa** tornar-se bem difundido na subárea da 59.ª Cia PM, pretendemos consolidar parcerias para expandi-lo através de franquia social preventiva (sem custo/fins lucrativos, apenas com o compromisso de fidelidade da filosofia e estrutura metodológica do programa) para outras localidades de Minas Gerais e do Brasil.

## Anexos

### 8.1 ANEXO "A" - LOGOMARCA DO PROGRAMA PM INTERATIVA



### 8.5 ANEXO "B" - CÓPIA DO BLOG "PM INTERATIVA" (EM CONSTRUÇÃO)





## ANEXO "C" – FOTOGRAFIAS

**Apêndice 1** – Sgt Venício sendo entrevistado em via pública, próximo à Rádio DC2 FM pela equipe de reportagem em 29 de Janeiro de 2009.



**Apêndice 2** – Sd Ricardo (à esquerda), Sd Ana Paula (centro), Sgt Venício (à direita), dentro do Estúdio da DC2 FM em 29Jan09



**Apêndice 3** – Sd Ricardo no interior do estúdio da DC2 FM em 29Jan09



**Apêndice 4** – Equipe realizando as gravações do PM Interativa na residência do Sd Ricardo.



# ATENDIMENTO INTERDISCIPLINAR NA DELEGACIA DA MULHER

DÉBORA APARECIDA DIAS

Delegada de Polícia Civil, Titular da delegacia de Polícia para Mulher de Santa Maria/RS, especialista em Direitos Humanos e Segurança Pública pela FADISMA/SENASP; em violência doméstica contra crianças e adolescentes(USP); em ciências criminais(Ielf), mestranda do curso internacional de Docência Universitária ( Universidade Tecnológica de Buenos Aires –Ar).

## Introdução

Os temas violência, criminalidade e segurança pública geram grandes discussões não somente entre juristas, especialistas e profissionais da área da segurança como também na sociedade em geral. Estes divergem em seus conceitos, mas guardam conexão dentro da complexidade do problema da segurança pública. O debate sobre segurança pública não pode e não deve ser afastado da discussão sobre violência doméstica, e a resposta simplista de políticos fabricando leis, definitivamente não resolve o problema. A lei é uma das medidas de política criminal, mas não é a única.

Ao lado destas discussões está a problemática da violência doméstica ou intrafamiliar, principalmente após a vigência da Lei n. 11.340/06, a qual trouxe maior visibilidade à questão. O número de ocorrências aumentou vertiginosamente desde setembro de 2006, o efetivo das delegacias diminuiu (fruto da própria estrutura institucional), e com isto proporcionalmente aumentou a insatisfação da vítima que espera sempre uma solução imediata para seus problemas, a impotência/frustração policial, além do inevitável estresse.

Pensando nisto, surgiu a parceria entre a Delegacia da Mulher com a Universidade e apoio da OAB. este é um projeto que tem como objetivos principais que são: o melhor atendimento do público alvo desta especializada, com apoio psicológico, assistência social e assistência jurídica, a diminuição o número de ocorrências(alguns casos são da área civil-família) e o estresse policial.

## CAPÍTULO I

### 1. Das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher Vítima

A primeira Delegacia de Polícia Para Mulher (DM) surgiu no ano de 1985 na cidade de São Paulo. No Rio Grande do Sul, a primeira DM foi criada em março de 1988 em Porto Alegre e em Santa Maria em agosto de 2001. Hoje, no Rio Grande do Sul, temos 11 delegacias da mulher e 30 postos para mulher.

Dentro da estrutura da polícia civil as delegacias especializadas são criadas ou em razão da natureza dos crimes (homicídios, crimes ambientais, tráfico, entre outros) ou em razão das vítimas (mulheres, idosos, crianças), todavia, sempre associados a um significativo número de ocorrências. Assim, as delegacias da mulher foram criadas em função do grande número de mulheres vítimas, principalmente da violência doméstica. Não há como contra-argumentar que os homens também podem ser possíveis vítimas da violência doméstica (“essência das DMs”) mas em número muito menor. Portanto, as DMs não são consideradas um tipo de privilégio, e sim, uma necessidade.

#### 1.1. Violência Doméstica

Violência contra mulher não é sinônimo de violência doméstica, mas estes fenômenos são intimamente ligados, assim como o fato de que 90% das ocorrências de uma DM são relacionadas à violência doméstica.

A violência doméstica um fenômeno complexo e multifacetado, com sua gênese assentada desde a questão cultural, a educação, a exclusão social, o uso de álcool e drogas até questões individuais dos agentes. Assim, se fosse simples definir quais as causas da violência doméstica teríamos uma medida exata de política criminal para combatê-la e extirpá-la da sociedade.

## 1.2. Expectativa da vítima ao procurar uma Delegacia de Atendimento à Mulher

A mulher vitimizada pela violência doméstica ao procurar uma delegacia de polícia já percorreu um longo caminho, superou medos, preconceitos, vergonha, inseguranças e espera que seus problemas sejam resolvidos. Sob este aspecto, é importante ressaltar que a delegacia de polícia, para a maioria das vítimas, é a única porta que está 24 horas aberta. Embora a violência doméstica esteja inserida em todas as classes sociais, o grande número de registros ainda é das classes sociais menos economicamente favorecidas, porque a ela não resta alternativa senão a delegacia de polícia.

A grande expectativa da mulher gera uma correspondente decepção já que o trabalho de polícia judiciária, embora com todo esforço dispensado, é limitado. A violência doméstica chama a si soluções que envolvem diferentes áreas de conhecimento e de atuação. Essa decepção da vítima e a limitação do trabalho de polícia judiciária causam frustração no policial que atende nas delegacias especializadas.

## 1.3. Estresse Policial

Os policiais que atendem em delegacias especializadas têm contato contínuo com os mesmos tipos de crimes e determinado perfil de vítimas o que causa por si só uma saturação psicológica, e este problema é agravado quando as vítimas trazem à polícia problemas que envolvem questões familiares, por acarretarem uma natural empatia do ouvinte com o problema. Sobretudo nas delegacias da mulher o problema é agravado, visto que os casos aparecem da mesma forma em rostos de vítimas e autores diferentes.

Embora a legislação preveja a implementação de políticas públicas de prevenção, isto não ocorre de maneira eficiente. A percepção de repetição dos problemas, a desistência das vítimas (por não terem o acompanhamento e apoio necessários) gera no policial alto estresse, frustração e sensação de que seu trabalho não está sendo útil e eficaz suficiente para corresponder a expectativa da vítima e a sua própria.

## CAPÍTULO II

### 2. Do atendimento Multidisciplinar

#### 2.1. A importância do acolhimento da vítima por profissionais adequados

A violência doméstica é um problema que exige a necessidade de atuação de todos os órgãos governamentais e não governamentais com políticas públicas eficientes. Ainda neste mesmo sentido, a necessidade de atuação multidisciplinar e interinstitucional nas questões de violência doméstica foi determinante no texto da lei n 11.240/06, conhecida Lei Maria da Penha. Em diversos artigos a lei fala da necessidade de cooperação das três esferas político-administrativas (estados, município e união), da interação do Ministério Público, Procuradoria de Justiça e Polícia, além do treinamento dos policiais civis e militares, do tratamento do agressor, entre muitas outras questões.

##### **2.1.1. Atendimento psicológico**

A atenção primária à vítima é fundamental. Um profissional capacitado irá conquistar sua confiança para que ela relate seus problemas além das questões criminais envolvidas com o objetivo de acalmá-la e dar-lhe confiança nesse processo delicado. Ela é ouvida e encaminhada ao registro de ocorrência aonde ela irá, mais calmamente, relatar os fatos, sem sobrecarregar a policial do plantão. A Delegacia da Mulher de Santa Maria registra em média 10 ocorrências por dia, isto entre as 08h30min às 18h00min com o intervalo das 12 horas às 13h30min.

##### **2.1.2. Do atendimento com serviço social**

Este atendimento é usado inicialmente após o atendimento psicológico ou depois do registro de ocorrência, sempre que a vítima for uma pessoa economicamente desprovida e necessitar se utilizar de recursos do município.

##### **2.1.3. Da assistência jurídica**

A assistência jurídica é um passo crucial do processo de atendimento, e assim como os demais atendimentos é feito após o atendimento psicológico. Os estagiários analisam os casos das vítimas e identificam que tipo de assistência jurídica é necessária, por exemplo, divórcio, ordens de restri-

ção, e entregam às vítimas uma lista com todos documentos que deverão trazer para que sua ação seja ajuizada.

## CAPÍTULO III

### 3. Da parceria entre as instituições e a polícia civil

#### 3.1. Como surgiu a idéia do atendimento

O atendimento multidisciplinar dentro da DPPM é um sonho antigo e este “sonho” ficou muito mais vivo depois da edição da lei Maria da Penha devido ao aumento do número de ocorrências, o acúmulo de trabalho e o pouco efetivo da delegacia. Isto ocorreu porque garantiu que houvesse uma reflexão sobre a busca de soluções satisfatórias diante do problema.

Saliento que antes da instauração do inquérito policial, era feito simplesmente um termo circunstanciado, com número reduzido de intimações, hoje, todavia, todo o procedimento está mais complexo (com depoimento das partes, testemunhas). Ainda, muitos inquéritos requerem a prisão do indiciado e, assim, relega o dever da remessa dos autos ao Poder Judiciário, que deve ser em 10 dias. Também há o prazo legal do encaminhamento das medidas pro, então corre-se atrás dos prazos de remessa dos IPS e dos prazos pra encaminhamento das medidas protetivas de urgência.

No dia 8 de março de 2007 e de 2008, fizemos uma programação diferenciada na delegacia, com uma pequena solenidade para todas as policiais do município e região, com distribuição de rosas e atendimento voluntário de uma psicóloga, assistentes sociais da prefeitura e assistência jurídica com alunos de uma faculdade de direito. A programação foi divulgada, o resultado foi excelente, as vítimas saíam muito mais satisfeitas dentro da situação em que se encontravam e conseqüentemente os policiais da DM também. A sensação de dever cumprido é um grande estimulante para a continuidade do trabalho.

#### 3.2. A União

Uma das atividades que a DM realiza na questão da prevenção são palestras que são realizadas em faculdades e entidades dentro do município. Neste ano, essa experiência foi compartilhada uma reunião com advoga-

das do município, da região, além dos membros da Comissão OAB Mulher de Santa Maria. Foi feita uma pequena explanação sobre o trabalho da delegacia, o número de ocorrências, as conseqüências da Lei Maria da Penha, entre outros aspectos do trabalho. E foi relatada a vontade latente de realizar um atendimento multidisciplinar dentro da delegacia, explanando todos os pontos que eram de vital importância para uma plena realização do trabalho.

No mês seguinte, fomos convidados para a reunião semanal da Comissão da OAB/Mulher e novamente foi exposta a importância da multidisciplinaridade do atendimento para que os cidadãos fossem sanados de suas questões. Era necessário um convenio com uma faculdade que tivesse os três cursos. Assim, tivemos mais três reuniões com o Centro Universitário Franciscano (UNIFRA) nas quais foram passados todos os pontos positivos do atendimento, e como esse processo seria proveitoso para os alunos envolvidos, salientando que os estágios deveriam ser voluntários e que o estagiário teria que ter perfil para o atendimento na DM. Deve-se considerar também a função social da universidade na comunidade. Uma das universidades convidadas para as reuniões se interessou pelo trabalho e aceitou a parceria.

A idéia e o projeto foram levados ao conhecimento do Delegado de Polícia Regional, o qual enfatizou seu apoio salientando que seria um grande serviço prestado às vítimas de violência doméstica.

### 3.3. Do período de execução

Os coordenadores dos estágios e dos cursos de Direito, Serviço Social e Psicologia organizaram como seria o modelo do estágio, dentro da nova lei de estágio e todos os demais problemas jurídicos decorrentes. Depois das questões jurídicas do trabalho, foram resolvidas as questões logísticas. Salas na delegacia foram alocadas para atendimento, com a especificidade de que os estagiários de psicologia são os primeiros no atendimento e garantem a privacidade da vítima ao fazê-lo.. Ainda, existe um professor responsável pelo estágio de cada curso, responsável por sua orientação, além da autoridade policial que também se reúne com todos os estagiários do projeto, para explicar-lhes as peculiaridades do serviço de uma delegacia de polícia, mais especificamente, da Delegacia da Mulher, além de explicar os objetivos do trabalho e se disponibilizar para sanar quaisquer questionamentos pertinentes ao trabalho na delegacia.



Os policiais da Delegacia de Polícia (DP) também estão envolvidos e participam de reuniões sobre o projeto, embora já tenham acompanhado o decorrer desse processo . As avaliações sobre o projeto são feitas a cada seis meses.

## **Conclusão**

O trabalho ainda não teve os dados de sua primeira avaliação consolidados, mas as expectativas são muito positivas. Embora tenhamos consciência de que não é um trabalho fácil, visto que a interação entre os estagiários, policiais e todas as partes envolve algum tipo de adaptação, percebemos nos envolvidos os elementos essenciais para um bom atendimento que são a vontade e a voluntariedade. Assim, buscamos desse elemento um saldo positivo ao final do período de avaliação.

# A EXPERIÊNCIA DE POLICIAMENTO COMUNITÁRIO NOS BAIRROS DE PARATIBE E MUÇUMAGO EM JOÃO PESSOA-PB

EDNALVA BEZERRA DE LIMA

Tenente da Polícia Militar da Paraíba

## 1. Caracterização das Comunidades de Paratibe e Muçumago.

**Paratibe e Muçumago** são dois bairros vizinhos e extremados, localizados na zona sul de João Pessoa que possuem uma característica habitacional e costumes muito semelhantes à de uma comunidade rural. São comunidades que não possuem infra-estrutura básica em termos de serviços públicos, poucas ruas são asfaltadas, não há esgotos e a maioria dos moradores são subempregados em serviços temporários. O bairro de Paratibe possui uma população de 8.134 (oito mil cento e trinta e quatro habitantes) e Muçumago possui uma população de 4.882 (quatro mil oitocentos e oitenta e dois habitantes), perfazendo juntos uma população de 13.016 (treze mil e dezesseis habitantes).

## 2. Histórico do Projeto

Justificativa

As questões sociais que influem na segurança pública determinam, nos dias de hoje, por preceito constitucional, que a segurança pública deve ser dever do Estado, direito e responsabilidade de todos. Assim, alegar que as

ações a serem desenvolvidas para melhorar a qualidade de vida e diminuir a criminalidade e a violência são de exclusividade dos órgãos policiais é no mínimo um grande equívoco.

O que se pretende mostrar neste novo contexto é a compatibilidade e a possibilidade da participação social com os serviços de polícia existentes no Estado voltados à satisfação dos anseios políticos e sociais, objetivando a adequação de políticas públicas e de planejamento estratégico estabelecidos pelos organismos nacionais de segurança pública, associados ainda a valores culturais e regionais existentes, sejam Governamentais, Institucionais ou Sociais dentro da filosofia de polícia comunitária.

A eficiência desse trabalho será necessariamente o resultado da relação de confiança e respeito desenvolvida pelo policial na comunidade em que atua.

### **3. Objetivos:**

Objetivo Geral para a Consolidação da Polícia Comunitária

Promover, de maneira aberta e descentralizada, a política pública de segurança, através da participação e da colaboração de todos os setores da Sociedade Organizada e do Poder Público - especialmente a Polícia - protegendo e promovendo a vida, a liberdade e a dignidade de todas as pessoas.

Objetivos Específicos

- Difundir a filosofia da Polícia Comunitária nas instituições Policiais, nas Comunidades e nos órgãos públicos, objetivando a parceria nos trabalhos a serem desenvolvidos;
- Preparar a Comunidade, a Polícia e os órgãos públicos para atuarem de forma integrada na garantia da Segurança Pública e na melhoria da qualidade geral de vida da população.
- Assegurar a participação das Comunidades na identificação, priorização e busca de soluções para seus problemas de segurança, em conjunto com a Polícia.
- Conscientizar a população sobre a responsabilidade de cada cidadão na prevenção indireta dos crimes.
- Estabelecer um canal permanente de ligação entre a Instituição Policial e as diversas comunidades.

- Tornar a organização policial mais descentralizada e aberta às Comunidades, e, portanto, mais democrática.
- Tomar o gerenciamento da Polícia mais participativo, flexível e ágil.
- Despertar no cidadão o interesse pela solução, em conjunto, dos problemas comuns, através da ajuda mútua, diante de problemas comuns.
- Incentivar para que os órgãos públicos federais, estaduais e municipais possam contribuir com medidas próprias em benefício da Segurança Pública.

#### 4. Finalidade

- Propiciar às Polícias Estaduais, aos órgãos públicos e as comunidades o desenvolvimento de ações de parceria, com enfoque na participação e mobilização comunitária;
- Atender às expectativas sociais e governamentais de aprimorar o serviço policial paraibano;
- Implementar a filosofia de Polícia Comunitária nas organizações policiais como estratégia organizacional de parceria com a comunidade;
- Introduzir no seio social programas de mobilização comunitária, otimizando a relação entre os representantes comunitários, os serviços policiais e os órgãos de governo em suas diversas esferas;
- Atender os requisitos do Plano Nacional de Segurança Pública (implantação da Polícia Comunitária), tendo como projeto piloto o Bairro de Valentina, oferecendo ao Governo Federal, mais uma referência buscando alterar a visão da polícia brasileira e incentivar a participação comunitária na questão, conforme preconiza a Constituição Federal;
- Apresentar um projeto viável para captação de recursos junto ao Fundo Nacional de Segurança Pública.

## 4.2 Conceitos

### 4.2.1. Polícia Comunitária

Polícia Comunitária é uma filosofia e estratégia organizacional que proporciona uma nova parceria entre a população e a polícia. Baseia-se na premissa de que tanto a polícia quanto à comunidade devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas contemporâneos tais como crime, drogas, medo do crime, desordens físicas e morais, e em geral a decadência do bairro, com o objetivo de melhorar a qualidade geral da vida na área.

Assim, a atuação policial se reflete de um intenso relacionamento social sempre presente, efetivo e, ao atuar, eficaz, deixando de ser uma organização isolada e separada de sua comunidade para estar integrada e participativa em todos os momentos.

### 4.2.2. Mobilização Comunitária

Qualquer tentativa de trabalho ou programa de Polícia Comunitária deve incluir necessariamente a comunidade. Embora, à primeira vista possa parecer simples, a participação da comunidade é um fator importante na democratização das questões de segurança pública e da implementação de programas comunitários que proporcionam a melhoria de qualidade de vida e a definição de responsabilidades.

A compreensão dinâmica de comunidade é essencial para a prevenção e controle do crime e da desordem, assim como o medo do crime, pois o controle e a participação social informal (do coletivo, do grupo) é mais eficaz. A consciência é a chave, pois ela impede que as pessoas cometam erros nocivos à vida coletiva, mesmo quando ninguém está vendo.

### Envolvimento dos Cidadãos

Todas as vezes que grupos de cidadãos, ou moradores, se reúnem para encaminhar soluções para problemas comuns, o resultado é bastante positivo. Na polícia comunitária não poderá ser diferente.

São poucas as comunidades que mostraram serem capazes de integrar os recursos sociais com os recursos do governo. Existem tantos problemas sociais, políticos e econômicos envolvidos na mobilização comunitária

que muitas comunidades se conformam com soluções parciais, isoladas ou momentâneas (de caráter paliativo), evitando mexer com aspectos mais amplos e promover um esforço mais unificado com resultados mais duradouros e melhores. A participação do cidadão, muitas vezes, tem-se limitado às responsabilidades de ser informado das questões públicas (ações da polícia), votarem pelos representantes em conselhos ou entidades representativas, seguir as normas institucionais ou legais sem dar sugestões de melhoria do serviço.

Outro ponto importante é o desconhecimento das características da comunidade local, pois uma comunidade rica tem comportamentos e anseios diferentes de uma comunidade pobre, ao mesmo tempo em que comunidades de grandes centros urbanos são diferentes de comunidades de pequenas cidades do interior. Independentemente de serem ricas, pobres, agrícolas ou industriais o importante é descobrir seus anseios, seu desejo de participação no processo, sua motivação de integração com a polícia e sua disponibilidade de encaminhar soluções para os problemas comuns que os afligem.

A comunidade estudantil é assistida por uma rede de ensino pública e particular, além de creches municipais e estaduais. Possui um terminal central, no qual é prestado o serviço de transporte urbano pela empresa Boa Vista Transportes; sendo também prestado serviço de transporte pelas empresas São Jorge e Transnacional. A rede de saúde do bairro atende a população com um hospital público e alguns postos médicos distribuídos pela área. A comunidade de negócios é formada por casas lotéricas, mercadinho, farmácias, mercearias, lanchonetes, oficinas mecânicas, borracharias, além de comerciantes informais (vendedores ambulantes).

Em relação à segurança pública, está localizado no bairro o 5º Batalhão de Polícia Militar e a 11ª Delegacia Distrital. Segundo os moradores os locais de maior freqüência de problemas com gangues são as imediações das praças. Outro fator apontado pelos moradores que contribui para a insegurança é a falta de policiamento mais intenso.

#### **4.2.3 Problemas de Segurança Detectados nos bairros**

- O alto índice de desemprego afeta a comunidade retirando a capacidade de muitos pais de família de proverem o sustento de seus lares;

- A ociosidade e frustração causadas pelo desemprego facilitam um início de abuso de substâncias como álcool e outros entorpecentes;
- O fator desemprego também facilita o envolvimento dos filhos dos desempregados na criminalidade juvenil (gângues e tráfico de entorpecentes), aumentando, a sensação de insegurança na área que é resultado direto do aumento da ação destas “gângues”, através da prática de atos de vandalismo, roubos, furtos, arrombamentos, brigas e tiroteios.

#### **4.2.4. Problemas Específicos**

- Falta de efetivo policial suficiente que atenda a demanda do bairro;
- Ambiente propício ao tráfico de drogas;
- Falta de políticas públicas voltada para segurança do bairro;
- Com a construção da PB-008, viabilizou-se o acesso a Jacumã e ao Cabo Branco, porém, o trânsito dobrou e os acidentes têm sido constantes, além de ter criado mais uma via de fuga aos delinqüentes que agem no bairro;
- Falta de Políticas Públicas voltadas para as áreas de lazer.

#### **4.2.5. Curso de Policiamento Comunitário realizado na Comunidade**

Sobre a coordenação da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários, Comissão de Direitos Humanos e a Fundação de Apoio a Pesquisa e à Extensão da Universidade Federal da Paraíba, com o apoio da Polícia Militar do Estado, Secretaria de Segurança Pública, Núcleo de Defesa da Vida (NDV), Centro Profissionalizante Dep. Antônio Cabral e Comunidade Santana do conjunto Funcionários II, foi realizado no bairro Valentina Figueiredo, no período de 16 de julho a 16 de agosto de 2001, o Curso de gestão em Policiamento Comunitário.

Este curso foi aberto ao público e contou com a participação de 40 (quarenta) alunos (membros da sociedade civil e policiais militares e civis). A carga horária do curso foi de 66 (sessenta e seis) horas/aula e realizou-se no Centro profissionalizante Dep. Antônio Cabral (CPDAC), localizado na Avenida Avelina dos Santos s/nº, no conjunto Valentina Figueiredo I.

Deste curso teve origem uma Carta Proposta elaborada por representantes da Polícia Militar, Polícia Civil, professores, alunos, moradores e

líderes comunitários das comunidades de Paratibe, Muçumago, Valentina Figueiredo e Funcionários II, para discussão das problemáticas dessas comunidades, dentro da temática: Segurança Pública e Cidadania.

Em relação a roubo e furtos de residências e estabelecimentos comerciais, observamos que os infratores são, na maioria, adolescentes.

Percebemos no bairro um nível de tranquilidade dentro da normalidade. Essa situação está ligada ao fato do bairro, ultimamente não está sendo noticiado na mídia sensacionalista, porém, se percebe um grande número de casas gradeadas, sendo algumas assistidas por seguranças particulares, demonstrando assim, que apesar da tranquilidade do bairro, existe uma preocupação com a segurança dos domicílios.

#### **4.2.6. Fundamentação Legal**

As atividades previstas neste projeto atendem as expectativas estabelecidas pelas seguintes Políticas:

##### *Âmbito Federal*

- Constituição Federal de 1988;
- Programa Nacional de Direitos Humanos;
- Plano Nacional de Segurança Pública;
- Fundo Nacional de Segurança Pública.

##### *Âmbito Estadual*

- Constituição Estadual;
- Programa Estadual de Direitos Humanos;
- Políticas de Estratégias da Secretaria de Segurança Pública da Paraíba.

#### **4.3. Bairros: Muçumago e Paratibe e o Programa de Capacitação das Comunidades locais**

##### **4.3.1 Objetivos:**

- O objetivo Geral é Capacitar e Mobilizar as Comunidades: treinar e capacitar membros da comunidade a conhecerem e atuarem dentro da filosofia de Polícia Comunitária em parceria com as instituições policiais.



- Promover a difusão da filosofia de Polícia Comunitária nos diversos segmentos da comunidade;
- Sensibilizar os representantes da comunidade para atuarem em parceria com as polícias estaduais;
- Preparar multiplicadores para atuarem na preparação e organização, de comunidades locais;

#### **4.3.2. Disciplinas do Curso de Sensibilização e Integração Comunitária**

1. Ética e Cidadania
2. Noções básicas de direito
3. Mobilização Comunitária
4. Organização Comunitária
5. Planejamento Comunitário
6. Polícia comunitária

#### **4.3.3 Análise do Projeto**

Este projeto foi apresentado à Secretaria de Segurança Pública, aprovado e colocado em prática no mesmo ano. Atualmente, vem tentando cumprir as metas pré-estabelecidas, mas tem encontrando dificuldades pela falta de apoio dos próprios órgãos públicos envolvidos na implementação do projeto, conforme análise dos policiais e da comunidade, que será por menorizada na seção seguinte.

#### **4.3.4 Do ponto de vista dos Policiais**

A polícia comunitária não dispõe de recursos financeiros próprios para realizar o projeto, mas o 5º Batalhão de Polícia Militar, localizado no bairro vizinho do Valentina de Figueiredo é o responsável pelo policiamento do bairro e assim vem apoiando o projeto de forma a oferecer espaço físico para reuniões, viaturas, como também um aperfeiçoamento para os policiais que adentram na polícia comunitária.

Há, atualmente, 11 policiais destacados diretamente para o policiamento comunitário nos bairros de Paratibe e Muçumago. Esse efetivo de policias não é suficiente para resolver satisfatoriamente o problema de segurança pública das comunidades envolvidas.

A Polícia Comunitária não possui um espaço físico para desenvolver suas atividades ou até mesmo prestar expedientes e esse fato dificulta um

pouco o trabalho de planejamento de ações preventivas que poderiam beneficiar a própria comunidade.

Os Policiais, mesmo tendo uma disciplina de 30 horas/aula no Curso de formação de soldados, ao chegarem passam por um mini-curso instrutivo que enfoca o lado prático do policiamento comunitário e só assim estará realmente pronto para enfrentar o serviço com o máximo de desenvoltura possível.

Ao chegar à área no ano de 2002, a Polícia Comunitária encontrou um quadro de ocorrências policiais muito significativas e apenas com medidas simples como o curso preparatório para a própria comunidade, que teve 50 vagas, no mesmo ano, ministrado por professores de renome nacional na área de policiamento comunitário. O previamente citado curso teve uma carga horária de 75 horas/aula e foi elaborado pela equipe de polícia comunitária ligada ao projeto, enviado à Secretaria de Segurança Pública do Estado da Paraíba, aprimorado e encaminhado à Secretaria Nacional de Segurança Pública para que fosse aprovado e financiado.

O Curso foi denominado Curso de Capacitação e Mobilização Comunitária e foi destinado a capacitar membros da comunidade a conhecerem e atuarem dentro da filosofia de polícia Comunitária, em parceria com as Instituições Governamentais e não- governamentais, face às novas tendências mundiais quanto ao emprego dessa filosofia, que torna a convivência social mais pacífica.

As duas Comunidades envolvidas conseguiram trazer a polícia comunitária para seus bairros graças a esforços próprios no sentido de buscar a polícia para dentro da comunidade, pois alguns já haviam feito cursos relativos à polícia comunitária na Universidade Federal da Paraíba em anos anteriores. Esses cursos também tiveram a participação de militares, pois ainda não conheciam a filosofia de polícia comunitária, juntamente com a própria comunidade.

Após a realização dos cursos, finalmente no ano de 2002, a Polícia Comunitária pôde ser implantada e só então o trabalho começou realmente a ser desenvolvido na prática junto à comunidade. O índice de criminalidade em relação ao ano de 2001 foi reduzido em 27%, de acordo com pesquisa realizada junto ao Centro de Operações da Polícia Militar (Copom), órgão que recebe e registra as ocorrências policiais de todo o Estado da Paraíba.

As ações da Polícia comunitária são de cunho preventivo, como: limpeza de terrenos baldios, melhoria na iluminação pública, poda de árvores,

rondas preventivas de moradores e polícia, práticas esportivas ocupando os espaços de lazer dos bairros, entre outros.

Os policiais Militares participam tanto dos mutirões de limpeza, das atividades desportivas, como também do policiamento comunitário e por esse motivo são conhecidos e respeitados por todos da comunidade. É uma verdadeira relação de confiança e amizade, que leva até aos policiais trazerem suas próprias famílias para participarem das atividades desenvolvidas na comunidade.

A polícia comunitária não possui nenhum tipo de gratificação para desenvolver seu trabalho, além do amor à profissão e o reconhecimento da própria comunidade envolvida no projeto. É um trabalho abnegado e totalmente voluntário, pois na polícia comunitária não existe nenhum militar que trabalhe ali contra sua vontade, pois quando manifesta alguma vontade de sair do projeto logo é transferido, para que o processo não sofra nenhum tipo de retrocesso.

Dessa forma, a Polícia Comunitária poderá ter um futuro brilhante na resolução dos problemas de segurança pública das comunidades do Muçumago e Paratibe, restando apenas um maior apoio dos órgãos públicos no sentido de garantir a continuidade do projeto. Atualmente, o projeto é referencia nacional, pois já foi apresentado em encontros nacionais de Polícia Comunitária, especificamente em Vitória, no Estado do Espírito Santo, onde houve a participação de policiais paraibanos, que assim puderam trocar experiências com policiais de outros Estados Brasileiros.

#### **4.3.5. Do ponto de vista da Comunidade**

As comunidades dos bairros de Muçumago e Paratibe em sua maioria aceitam bem a presença da polícia comunitária nas comunidades, embora ainda haja resistência por parte de uma minoria. Resistência compreensível dada a antiga imagem negativa construída pela polícia., Contudo, aos poucos, essa imagem está se desfazendo pelo trabalho da polícia comunitária, que é muito próximo da comunidade, podendo até ser retratada como uma relação de verdadeira amizade entre corporação e comunidade.

As Comunidades envolvidas ajudam voluntariamente o serviço da polícia comunitária, numa demonstração de respeito, confiança e parceria. O que comprova a existência de uma mobilização comunitária muito significativa para que os planos de segurança pública que são traçados previa-

mente sejam executados com a maior segurança possível e garanta assim o conforto das comunidades.

As comunidades e a própria polícia procuram preencher os espaços públicos com atividades gerais para as comunidades, como corridas de bicicletas, jogos de futebol, bingos, pequenas festas, buscando manter principalmente os jovens ocupados em atividades saudáveis, para evitar que sejam cooptados pelo crime. É um serviço de cunho quase que totalmente preventivo, agindo poucas vezes no sentido repressivo. É sobre tudo um projeto educativo que só terá efeito totalmente satisfatório a médio e longo prazo.

Dos 50 alunos que participaram do curso de polícia comunitária por parte da Comunidade, alguns já se mudaram do bairro e outros não deram a importância devida ao projeto e o abandonaram, mas ainda há 30 alunos que participaram do curso que se encontram em atividade, e, por tanto, colaborando com o policiamento comunitário e conseqüentemente, com a segurança do próprio bairro.

A divulgação da polícia comunitária nos dois bairros é feita pela própria comunidade e pelos policiais, com ajuda ainda da rádio difusora comunitária no bairro de Muçumago, que divulga a polícia comunitária e sua filosofia diariamente para a comunidade, para que o projeto se torne cada vez mais popular e tenha um apoio cada vez maior.

Dentro dos dois bairros o projeto está sendo apoiado pelas associações dos bairros, que praticamente são as mentoras do projeto, pois idealizaram o projeto e buscaram condições para colocá-lo em prática. Também pode-se contar com o apoio de igrejas católicas e evangélicas, que muitas vezes sedem o espaço físico para reuniões e outras atividades relacionadas à polícia comunitária.

Para as comunidades envolvidas nesse projeto, a implantação total da filosofia de policiamento comunitário ainda não é possível, pois o povo adquire hábitos culturais ao longo de suas vidas e só poderá modificá-los aos poucos através de uma sensibilização comunitária.

Tanto a polícia como a comunidade procuram atacar o problema da segurança pública na raiz, ou seja: na origem dos problemas, agindo preventivamente evitando com simples ações e cuidados da própria comunidade que as ocorrências ocorram.

## 5. CONCLUSÃO

A polícia comunitária é um projeto educativo que visa através da mobilização da própria comunidade garantir a sua segurança provendo com isso uma melhoria na qualidade de vida. É um projeto que visa modificar alguns hábitos diários da própria comunidade que venham a facilitar a ação dos meliantes, criando novos hábitos para essa modificação, como por exemplo: não deixar objetos em locais de fácil acesso, manter a área limpa, entre outros.

As Comunidades envolvidas consideram que a polícia comunitária é o modelo de polícia mais indicado para resolver os problemas de segurança pública desses bairros, mas considera também que o número de policiais envolvidos diretamente no policiamento comunitário (11 policiais), não é suficiente para atender e resolver os problemas de segurança pública do bairro, uma das metas do projeto, pois a comunidade está sentindo um pouco a ausência dos policiais, porque sua presença diária é necessária para o desenvolvimento e crescimento do próprio projeto, caso contrário ele poderá não dar certo.

A comunidade precisa num entanto de um apoio maior por parte de órgãos públicos para que o projeto venha a dar certo, pois só a ação dos policiais e da comunidade ainda não são suficientes para que o projeto alcance o sucesso desejado.

Não parece estranho admitir que a polícia comunitária tenha grande futuro em sociedades em que, tradicionalmente, existe um espírito comunitário. Um dos exemplos mais notáveis dessa característica é o Japão, onde as atividades policiais são marcadamente descentralizadas e colocadas junto às comunidades para ajudá-las e protegê-las. São famosas as cabines comunitárias, na zona urbana, os destacamentos policiais no interior do país, instalados sempre em locais onde possam servir de ponto de referência para a população em geral, e não preferentemente próximas a condomínios e áreas nobres.

A Polícia Comunitária no Brasil ainda dá os primeiro passos em direção a uma aproximação com a sociedade e assim busca se adequar aos novos anseios sociais de segurança. A tendência é que o estabelecimento da Polícia Comunitária seja exigido pelas comunidades junto aos poderes públicos constituídos, para que assim ela possa ser estendida para todos e não seja só privilégio de alguns. A segurança é uma necessidade básica do ser humano.

Mesmo correndo o risco de imprecisão, sem um levantamento exaustivo e minucioso a respeito, sem desconsiderar iniciativas efetivamente empreendidas em outros Estados ao longo do tempo, pode-se dizer que esse é o primeiro grande esforço calcado em um programa estruturado e formulado objetivamente, segundo uma concepção diferente da tradicional de policiamento e incorporando princípios de uma polícia voltada para as noções de serviço público e de proteção à comunidade.

Com o presente trabalho buscou-se provar que a polícia comunitária é totalmente viável para assegurar o cumprimento da lei e a tranquilidade das comunidades, que são freqüentemente atingidas pela criminalidade violenta que atinge proporções alarmantes nas grandes cidades brasileiras.

O policiamento comunitário é uma modalidade nova para o Brasil e conseqüentemente para o Estado da Paraíba, mas supera as formas tradicionais de policiamento, que devem continuar existindo para reforçar o combate a criminalidade.

De forma geral, a sociedade não está satisfeita com o trabalho tradicional de segurança pública que a polícia Militar da Paraíba e assim exige que esses sejam melhorados e a polícia comunitária tem contribuído significativamente para com a construção de uma polícia melhor e mais qualificada.

Hodiernamente, a segurança pública no Estado da Paraíba passa pôr momentos difíceis. Foi necessário reestruturar todo o sistema de segurança para se adequar a nova realidade e anseios de segurança da sociedade paraibana, que clama por uma polícia mais preparada, com o potencial de ser uma polícia cidadã e amiga de todos os paraibanos. A polícia comunitária aparece para cumprir esse papel, reaproximando a polícia da sociedade.

Observa-se que a população está cooperando para que a polícia desempenhe um bom trabalho nas comunidades, pois está comprometida com a questão da Segurança Pública. Dentro do exposto estão sendo criadas condições de cooperação e parceria entre a polícia e as comunidades, de forma tal que está se estabelecendo uma convivência pacífica e harmoniosa entre as comunidades e a polícia.

A modalidade de polícia comunitária é muito respeitada pela própria sociedade, que vê nela a possibilidade de trabalhar em conjunto com a polícia militar. Dessa forma, espera-se que a polícia comunitária continue sendo um grande bem para toda a sociedade paraibana e que juntos consigamos alcançar a paz para todos.