



e-cadernos CES

09 | 2010

Desafios aos direitos humanos e à justiça global

Desafios aos direitos humanos e à justiça no Brasil: uma análise da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia

Ludmila Mendonça Lopes Ribeiro e Klarissa Almeida Silva



Edição electrónica

URL: <http://journals.openedition.org/eces/548>

DOI: 10.4000/eces.548

ISSN: 1647-0737

Editora

Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra

Refêrencia eletrónica

Ludmila Mendonça Lopes Ribeiro e Klarissa Almeida Silva, « Desafios aos direitos humanos e à justiça no Brasil: uma análise da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia », *e-cadernos CES* [Online], 09 | 2010, colocado online no dia 01 setembro 2010, consultado a 20 abril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/eces/548> ; DOI : 10.4000/eces.548



DESAFIOS AOS DIREITOS HUMANOS E À JUSTIÇA NO BRASIL: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELAS DELEGACIAS DE POLÍCIA*

LUDMILA MENDONÇA LOPES RIBEIRO

**CENTRO DE PESQUISA E DOCUMENTAÇÃO DE HISTÓRIA CONTEMPORÂNEA DO BRASIL (CPDOC),
FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS**

KLARISSA ALMEIDA SILVA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Resumo: O artigo “Desafios aos direitos humanos e à justiça no Brasil: uma análise da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia” problematiza as inter-relações entre direitos humanos e práticas dos operadores de justiça a partir das percepções de cidadãos sobre delegacias de polícia no Brasil. Para tanto, foram utilizadas as informações coletadas no âmbito da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, uma pesquisa realizada em 20 países com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento prestado pela polícia à sociedade. A partir das informações quantitativas e qualitativas desta pesquisa, este artigo discute em que medida as práticas dos operadores de Polícia Civil, no Brasil, se coadunam ou não com o que se entende por “direitos humanos” no cenário atual.

Palavras-chave: Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, direitos humanos, diversidade cultural.

INTRODUÇÃO

Esse artigo tem como ponto de partida uma reflexão empreendida por Kant de Lima (2004) sobre como, no Brasil contemporâneo, o sistema de justiça criminal, em geral, e a Polícia Civil, em particular, ainda se vêem como incapazes de materializar as promessas

* Uma primeira versão desse trabalho foi apresentada na 27.^a Reunião Brasileira de Antropologia, realizada entre os dias 01 e 04 de agosto de 2010, Belém, Pará, Brasil. As autoras agradecem às debatedoras Ana Lúcia Pastore e Cláudia Fonseca pelas sugestões e pelos comentários que contribuíram para esta versão.

do entendimento moderno do termo *direitos humanos*, definido como mecanismos “capazes de prover tratamento igual aos diferentes, universalizando a aplicação da lei às distintas identidades que se especificam no espaço público.” (*ibidem*: 49).

Assim, esta análise parte de dois pressupostos: (1) os direitos humanos “constituem o principal instrumento de defesa, garantia e promoção das liberdades públicas e das condições materiais essenciais para uma vida digna” (Cunha, 2005: 139) e (2) “o Brasil só poderá concretizar seu projeto de democratização prescrito pela Constituição quando os direitos humanos alcançarem concretamente o cotidiano dos indivíduos com plena força normativa” (*ibidem*: 144). Para a discussão empírica, foram utilizadas as impressões de centenas de cidadãos brasileiros sobre a rotina de 235 delegacias situadas em 9 capitais brasileiras. Com isso, pretende-se problematizar em que medida os policiais civis têm sido capazes de garantir e respeitar os direitos humanos de todos os que procuram uma delegacia de polícia.

Essas informações foram coletadas durante a III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, uma pesquisa desenvolvida pela Altus Aliança Global,¹ que tem como principal objetivo levar cidadãos de diversos países às respectivas delegacias para avaliá-las em cinco temas: 1) orientação para a comunidade; 2) condições materiais; 3) tratamento igualitário do público, 4) transparência e prestação de contas; 5) condições de detenção.

Para que a pesquisa pudesse funcionar de maneira global, era necessário fornecer instruções e informações comuns a todos os participantes, de tal maneira que estes pudessem observar os mesmos itens, indispensáveis ao bom funcionamento de uma delegacia de polícia. Para desenvolver essa ferramenta, a Altus mobilizou uma equipe de pesquisadores de vários países, consultou as legislações internacionais sobre o assunto² e a bibliografia existente sobre padrões de policiamento. A partir da análise desses

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 e Cidadania (Brasil); Centro de Estudos em Segurança Cidadã (Chile); Fundação CLEEN (Nigéria); Instituto de Desenvolvimento e Comunicação (Índia); Fundação INDEM (Rússia); Instituto de Justiça VERA (Estados Unidos da América). Para maiores informações: www.altus.org.

² Essas perguntas foram construídas a partir da consulta aos dispositivos de tratados internacionais sobre como as delegacias de polícia devem funcionar no sentido de garantir um tratamento igualitário dos indivíduos que procuram essas organizações para registrarem crimes ou fornecerem informações sobre delitos de que foram vítimas ou testemunhas. Entre os principais diplomas consultados nesse sentido têm-se os seguintes: 1) United Nations Body of Principles for the Protection of all Persons Under any Form of Detention or Imprisonment; 2) United Nations Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women; 3) United Nations Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR); 4) United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power (“Victims Declaration”); 5) United Nations Declaration on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination (CERD); 6) United Nations Declaration on the Protection of All Persons from Enforced Disappearance; 7) United Nations Standard Minimum Rules for Non-custodial Measures (“the Tokyo Rules”); 8) Universal Declaration of Human Rights.

materiais, foram estabelecidas vinte perguntas básicas que poderiam ser entendidas da mesma forma em contextos culturais distintos.

Contudo, para se garantir que as opiniões e impressões dos visitantes pudessem ser registradas de maneira diferenciadas, esse formulário conta ainda com uma seção aberta onde o visitante deve registrar as suas impressões.

Esse primeiro instrumento foi testado em oito países e os resultados obtidos demonstraram que a ferramenta era capaz de alcançar os objetivos propostos, de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas delegacias de polícia. O questionário foi, então, disponibilizado no *site* das organizações que participaram do projeto e no *site* da Altus, quando esta foi finalmente constituída no ano de 2004.

Ainda em 2004, o Governador do Estado do Ceará, Lúcio Alcantara, encontrou o questionário no *site* da Altus e perguntou se poderia utilizá-lo para avaliar as delegacias da capital do estado, Fortaleza. O mesmo ocorreu com o Departamento de Segurança Pública da África do Sul, que se interessou em utilizar o *kit* para avaliar o funcionamento de suas organizações policiais. A partir dessas demandas, a Altus decidiu transformar a utilização do questionário em um acontecimento global que congregasse, simultaneamente, instituições de pesquisa e cidadãos, potenciais usuários do serviço prestado pela delegacia de polícia. A partir do financiamento do Open Society Institute e do UK Department for International Development (DFID), a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia pôde ser realizada nos anos de 2006, 2007 e 2009.³

No Brasil, a coordenação nacional da Semana de Visitas é realizada pelo CESeC.⁴ Contudo, para garantir a realização da pesquisa de maneira simultânea nas capitais de nove estados da federação – Belém/Pará, Fortaleza/Ceará, Recife/Pernambuco, Goiânia/Goiás, Brasília/Distrito Federal, Rio de Janeiro/Rio de Janeiro, Belo Horizonte/Minas Gerais, São Paulo/São Paulo, Porto Alegre/Rio Grande do Sul – trabalha-se com o sistema de parcerias, escolhendo em cada localidade os centros de pesquisa que se destacam pela excelência de trabalhos realizados junto às organizações policiais.⁵

³ Este instrumento encontra-se reproduzido no *site* www.altus.org.

⁴ Centro de Estudos de Segurança e Cidadania, da Universidade Cândido Mendes, membro fundador da Altus.

⁵ São eles: Núcleo de Estudos da Cidadania, Conflito e Violência Urbana (Rio de Janeiro), Instituto Sou da Paz e Núcleo de Estudos da Violência (São Paulo), Centro de Estudos da Criminalidade e Segurança Pública (Minas Gerais), Núcleo de Estudos sobre Violência e Segurança (Distrito Federal), Núcleo de Estudos em Criminalidade, Violência e Políticas Públicas de Segurança (Pernambuco), Instituto de Acesso à Justiça (Rio Grande do Sul), Laboratório de Estudos da Violência (Ceará), Universidade Federal do Pará (Pará) e Universidade Federal de Goiás (Goiás). Além desses centros de pesquisa, Vanessa Cortes e Renata Lauermann coordenaram as visitas às delegacias das cidades de Juruti/PA e Pelotas/RS, respectivamente, por iniciativa comunitária e sem qualquer ajuda financeira. Na oportunidade, agradecemos aos professores responsáveis por estas instituições e, em especial, aos coordenadores regionais: Terine Husek e Paula Ballesteros (São Paulo), Mateus Rennó (Minas Gerais), Laiza Spagna (Distrito Federal), Clarissa Galvão (Pernambuco), Rodrigo Puggina (Rio Grande do Sul), Maurício Russo (Ceará), Daniel Brito (Pará) e Dalva

Uma vez estabelecida a parceria, cada centro de pesquisa designa um pesquisador para ocupar a função de coordenador regional naquela capital e este, por sua vez, seleciona os coordenadores das visitas, estudantes de graduação ou mestrado em Ciências Sociais, que devem escolher os visitantes. Essas funções devem ser destacadas porque cada delegacia é visitada por um grupo de cinco pessoas (o coordenador e quatro visitantes, neste caso, cidadãos residentes nas proximidades das delegacias), sendo que cada grupo pode visitar até três delegacias.

Para se garantir que todos os grupos avaliem as delegacias de polícia da mesma forma, o representante regional da Altus treina diretamente os coordenadores de visita, já que estes devem atuar como multiplicadores, não apenas recrutando voluntários como ainda capacitando-os no uso do questionário. A equipe final do ano de 2009, no Brasil, foi composta por 10 coordenadores regionais, 79 coordenadores de visitas e 370 visitantes.

As delegacias visitadas foram sorteadas aleatoriamente: 20 delegacias distritais⁶ e 1 delegacia especializada de atendimento à mulher (DEAM) em cada uma das capitais e regiões metropolitanas. Em São Paulo e no Rio de Janeiro, em virtude do tamanho da população e do número de delegacias,⁷ foram sorteadas 40 delegacias distritais e 2 DEAMs.

A intenção do processo de coleta de dados não é surpreender os policiais ou realizar diretamente atividades de controle externo, mas reunir informações sobre como as delegacias funcionam rotineiramente em relação aos cinco itens anteriormente mencionados. Logo, as visitas são previamente agendadas, em comum acordo com o delegado titular da unidade. No período de realização dessas, os indivíduos apenas observam o trabalho dos policiais e somente após a saída da delegacia os participantes se reúnem para responder às questões qualitativas e quantitativas. Ao final, esse material é inserido no *site* da Altus para o cálculo das notas de cada delegacia e a consolidação dos resultados. Portanto, a grande inovação desse estudo é o fato de os dados serem coletados pelos próprios usuários do serviço, colocando assim novas questões, tanto em relação aos estudos tradicionalmente desenvolvidos nesta seara, como aos usos da etnometodologia.⁸

Souza (Goiás).

⁶ Este quantitativo foi estabelecido levando-se em consideração a informação repassada pela Diretoria de Estudos e Pesquisas da Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça de que este é o número médio de delegacias tradicionais (ou não especializadas) existente nas diversas regiões metropolitanas brasileiras.

⁷ Já que essas duas cidades concentram quase metade do total de delegacias distritais existentes em todo o país.

⁸ De acordo com Giddens e Turner (1999: 14), “os etnometodologistas, em geral, defendem a descrição pormenorizada de processos empíricos, aparentemente desconsiderando o que constituiria a explicação ou a cientificidade da descrição”. Exatamente por isso, acredita-se que os dados coletados no âmbito da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia podem ser considerados válidos e produzidos dentro da lógica de pesquisa da etnometodologia.

Para a análise de tais resultados em consonância com os conceitos de direitos humanos, o presente artigo encontra-se estruturado em três seções, além da introdução. A primeira procura elucidar as questões que a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia acrescenta em relação aos estudos tradicionalmente realizados sobre funcionamento das organizações policiais. A segunda busca demonstrar em que medida as práticas dos operadores de Polícia Civil, no Brasil, coadunam-se ou não com o que se entende por “direitos humanos” no cenário atual. Por fim, busca-se apontar caminhos para uma moderna articulação entre o entendimento do conceito de direitos humanos e as práticas policiais.

1 - Quais são os temas ou questões que esta pesquisa acrescenta em relação aos estudos tradicionalmente realizados sobre funcionamento das organizações policiais?

Esse estudo tem como ponto de partida as discussões socioantropológicas sobre funcionamento das organizações policiais no contexto brasileiro. Entende-se que tais pesquisas foram iniciadas nos anos 1970, ampliadas nos anos 1980 e consolidadas entre os anos 1990 e 2000 (Zaluar, 1999; Kant de Lima *et al.*, 2000; Sinhoretto, 2006).

Há pouco mais de 30 anos, começaram a ser publicados os primeiros estudos brasileiros sobre esta temática. Entre autores pioneiros, destacam-se Edmundo Campos Coelho (1978a, 1978b, 1980 e 1986), que problematizava as consequências das práticas de pesquisas sobre criminalidade, a desmistificação da imagem do criminoso e a administração da justiça e Antônio Luiz Paixão (1982, 1983, 1990 e 1995), que analisava as distorções funcionais da organização policial em uma região metropolitana e os mitos que rondam os estudos sobre criminalidade e funcionamento das organizações policiais no Brasil. Ainda nesse contexto, tem-se o advento de uma nova abordagem trazida por Roberto Kant de Lima (1989) sobre as práticas policiais e judiciais como produção de diferentes sistemas de construção de verdades.

Desde então, é visível o crescente interesse de pesquisadores da sociologia e da antropologia acerca da linha temática sistema de justiça criminal e, mais especificamente, sobre as organizações policiais no Brasil.⁹ Boa parte desses estudos buscou compreender a prática dos operadores da justiça a partir da etnometodologia (Sudnow, 1965; Garfinkel, 1967; Cicourel, 1968), demonstrando que é no funcionamento das organizações profissionais que se pode perceber de forma mais nítida a standardização e a institucionalização de certos códigos de tipificação (Schutz, 1979).

⁹ De acordo com Lima (2009: 02), em abril de 2007, o banco de teses e dissertações do portal CAPES possuía 2044 trabalhos contendo a violência como palavra-chave; 2699 para “direitos humanos”; 1075 pesquisas para “criminalidade”; 790 para “polícia”; 621 para “justiça criminal”; 174 para “prisões”; 124; para “tráfico de drogas”; 106 estudos e, finalmente, 18 para “guardas municipais”. Esses dados apenas evidenciam o maior interesse da comunidade acadêmica pelo tema em geral e pelas organizações policiais em especial.

Em meio ao processo de socialização profissional, indivíduos estabelecem categorias linguísticas a partir de experiências diárias. Como a construção de processos decisórios individuais se dá mediante o estabelecimento de um comportamento-de-tal-tipo (Garfinkel, 1967), que só ocorre a partir da socialização profissional, advinda de procedimentos típicos – tais como a linguagem, a hierarquia e as normas (Sudnow, 1965; Cicourel, 1968), torna-se imprescindível analisar o comportamento dos atores para se compreender como a instituição executa as suas atividades, já que o processo decisório ocorre mediante a construção de uma mensagem cognitivamente entendida por todos que fazem parte da organização.

Como a ordenação do processo decisório individual se dá por meio de um relato posterior à ação empreendida, quando o operador elabora sua atividade cognitiva, justificando seu curso de ação ele está criando, por assim dizer, uma racionalidade retrospectiva. Esta é passada para a sociedade, transmitindo a impressão da racionalidade, mesmo que toda a ação tenha sido realizada de forma caótica (Coelho, 1980b). Como os processos decisórios dos operadores da justiça que estruturam o sistema de produção de verdades judiciárias têm início na Polícia Civil, já que essa é a polícia que materializa a função judiciária no Brasil e que, portanto, pode realizar a interpretação autorizada do fato (Kant de Lima, 2008), torna-se imprescindível compreender como essa “porta de entrada” se abre e se fecha a todos aqueles que a procuram.

O problema começa neste ponto porque, em razão dos estereótipos sobre quem são os criminosos, os policiais fazem uma espécie de triagem, não deixando que todos os indivíduos registrem as suas queixas. Fenômeno esse que termina por reforçar o estereótipo da “polícia brasileira”, como uma organização violenta, corrupta, ineficiente e violadora dos direitos humanos, especialmente, dos pobres, pretos e vagabundos (Nascimento, 2003).

Essas representações são importantes quando se considera o objetivo dessa pesquisa porque a eficiência ideal da polícia pode estar, em boa parte, na dependência da confiança e da colaboração espontânea da comunidade, quando, por exemplo: (1) as pessoas confiam na polícia, (2) notificam os crimes de que foram vítimas, (3) testemunham na justiça para que criminosos sejam presos e (4) fornecem informações sobre o paradeiro de criminosos procurados. Quando não existe essa relação de confiança, o que impera é a lei do silêncio, a subnotificação de crimes e a liberação de suspeitos por ausência de provas (Kahn, 2003: 4).

Neste sentido, a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia se apresenta como uma contribuição aos estudos desta área, por permitir uma reflexão sobre quem são os

policiais na perspectiva dos próprios cidadãos. E, ao envolver os cidadãos, o projeto viabiliza a desmistificação de tais pré-conceitos sobre a polícia e o oferecimento de subsídios para a elaboração de políticas públicas que permitam a aproximação entre polícia e comunidade. Afinal, como bem destacam Zouain *et al.* (2008), abordar a percepção da imagem da polícia pelos cidadãos é essencial para que reflexões sejam realizadas com o objetivo de transformar essas organizações e buscar o bem-estar da população.

No ano de 2009, os grupos de visitantes foram estruturados de maneira a garantir diversidade dos visitantes em termos de idade, sexo, orientação sexuais, classe social, escolaridade, raça/cor e experiência anterior com a polícia. A ideia era afastar qualquer característica que pudesse enviesar ou influenciar na avaliação. De certa maneira, esse propósito foi atendido, já que 57% dos visitantes eram mulheres; com idade entre 17 e mais de 61 anos; com nível de escolaridade elevado para os parâmetros brasileiros (71% possuíam ensino superior completo ou incompleto¹⁰). Em termos de experiência anterior com a polícia, pouco mais de ¼ dos visitantes nunca tinham estado em uma delegacia e apenas 6% de todos eles haviam participado das duas edições anteriores do projeto. A experiência anterior com a polícia era importante porque uma das pretensões do projeto é aproximar a polícia da comunidade, fazendo com que pessoas que nunca entraram em uma delegacia viessem a vivenciar sua rotina, viabilizando tanto a desconstrução de estereótipos como a confirmação de pré-impressões.

Em boa medida, os dados coletados reforçam o entendimento de que a população em geral avalia a polícia negativamente, salvo algumas raras exceções, tal como denotam as citações extraídas dos relatórios qualitativos:

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 de escrever, por exemplo). O lugar era agradável de se trabalhar. Limpo e bem iluminado. 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 cidadão que não estava no ambiente como agressor

¹⁰ De acordo com as análises da PNAD divulgadas pelo IBGE, em 2009, a população com curso superior completo chegou a 10,6%, 2,5 pontos percentuais acima de 2004 (http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1708, acesso em 11 de abril de 2011). Entre os que haviam concluído o nível médio, houve um aumento de 18,4% para 23% no mesmo período. Logo, a semana de visitas conta com seis vezes mais pessoas nessa categoria do que a distribuição real dos brasileiros por grau de escolaridade no restante da população como um todo.

nem como vítima. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade do Rio de Janeiro/ estado do Rio de Janeiro)

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. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de São Paulo/ estado de São Paulo)

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 os deixou emocionalmente abalados e indignados com a precarização em que vivem os detentos. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de Belém/ estado do Pará)

Portanto, considerando o perfil das pessoas envolvidas e suas percepções, é possível afirmar que os participantes puderam pensar no papel desempenhado pela polícia e, ainda, nas limitações que esta organização possui para o desempenho do seu trabalho. Neste sentido, cumpre destacar que mesmo os comentários positivos trazem em si questões negativas relacionadas à imagem tradicional que a população tem da polícia. Esses comentários reforçam ainda o cenário constatado por Santos (1980), quando de sua indagação sobre por que os moradores de Pasárgada não procuravam a polícia para administrarem os seus conflitos:

Quando se pergunta aos moradores mais antigos as razões por que eles não usavam os serviços da polícia, eles primeiro riem pela surpresa que lhes causa tal pergunta - tão óbvia é a resposta. Depois fazem um esforço para expressar o óbvio. Criminosos, suspeitos, vagabundos e em geral "maus elementos" eram considerados pela polícia como formando uma considerável proporção da população de Pasárgada. Não obstante os seus esforços no sentido de uma aceitação mais positiva por parte da comunidade, [a polícia] continua a ser vista por esta como uma força hostil investida de funções estritamente repressivas. (Santos, 1980: 05)

Assim, para garantia da desigualdade jurídica em termos de direitos humanos diferenciados de acordo com a classe de cidadãos em questão, a polícia trabalha incriminando os elementos suspeitos (Misse, 2008). Contudo, ao contrário do que se imagina, as passagens dos relatórios narrativos (anteriormente reproduzidas) indicam que a população percebe essa atuação diferenciada de acordo com a classe a que pertencem. Inclusive, no sentido de problematizar o atendimento diferenciado de acordo com as características do cidadão em questão, cumpre apresentar a menção que alguns visitantes fizeram acerca da “receptividade” dos delegados quando da chegada do grupo para a realização da visita:¹¹

Nós adentramos e fomos falar com a atendente. Ela leu nosso ofício e pediu que aguardássemos um pouco. Pouco tempo depois a atendente pediu para que eu subisse e falasse diretamente com a chefe do setor de investigação. Eu subi e expliquei novamente o motivo de nossa visita; ela também pediu que eu aguardasse e falou com o delegado sobre nosso pedido. Enfim pudemos falar com ele, que nos atendeu bem, mas antes fez uma série de perguntas acerca do projeto, da instituição Altus, quem éramos nós. Apenas depois de dizermos que éramos parte de um projeto internacional é que ele aceitou nos receber. Após isso, disse várias vezes, em um tom de autopromoção, que naquela segunda-feira era feriado, mas ele havia comparecido ao serviço, pois sem ele as coisas não andam, e que ele convocara sua equipe de “guerreiros” e eles gentilmente aceitaram ir trabalhar no feriado para não deixar “as coisas” se acumularem. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade do Rio de Janeiro/ estado do Rio de Janeiro)

Da mesma forma que na citação acima, os visitantes mencionam também como o fato de os policiais saberem que estão participando de uma “avaliação” faz com que eles mudem completamente o seu discurso, o que, por sua vez, reforça a importância do uso da etnometodologia como técnica de pesquisa adequada para compreender como as delegacias de polícia funcionam e como os operadores do direito atuam (ou não) no sentido de viabilizarem alguma institucionalização dos direitos humanos de toda a população atendida pela delegacia.

¹¹ Na raiz desse comentário está a ideia pragmática do interacionismo simbólico, segundo a qual os agentes elaboram linhas de conduta em situações concretas, mas não se sabe o que vem a ser construído (Giddens e Turner, 1999). Assim, ao elaborarem ações diferenciadas de acordo com a classe dos cidadãos (nesse caso, classificados como pesquisadores internacionais), os policiais permitem ao analista compreender os processos que produzem e reproduzem a sua forma de ação cotidiana no recebimento dos cidadãos nas delegacias de polícia.

2 - Em que medida as práticas dos operadores de polícia civil, no Brasil, encaixam-se ou não com o que se entende por “direitos humanos” no cenário atual?

Antes de apresentar os dados acerca do funcionamento das delegacias visitadas e problematizar como a atuação dos policiais se coaduna ou não com o que se entende por direitos humanos no cenário atual, cumpre esclarecer melhor a matriz a partir da qual os dados foram coletados: a etnometodologia. Isso porque o processo de coleta de dados pode interferir diretamente no seu resultado ou, pelo menos, no significado concedido aos dados coletados.

De acordo com Guessser (2003), o termo etnometodologia designa uma corrente da sociologia americana, tendo como seu principal marco fundador o *Studies in Ethnomethodology*, de Harold Garfinkel, em 1967. A grande contribuição dessa corrente de pensamento é partir do pressuposto de que os símbolos utilizados para nossa comunicação não se encontram estabelecidos em conjuntos de regras e normas de comunicação preexistentes, mas são construídos e produzidos por processos de interpretação.

Logo, a perspectiva etnometodológica coloca ênfase nos processos interativos, especialmente os que dizem respeito à fala e à conversação, fenômenos que expressam o entendimento que os indivíduos fazem do mundo exterior. Neste sentido, faz-se indispensável acompanhar a forma como os atores constroem normas e regras, para que seja possível a sua adequada compreensão em termos do significado que eles empregam.

Ou seja, na perspectiva de seus precursores, a etnometodologia seria a técnica a ser utilizada com o objetivo de se compreender como os indivíduos produzem os símbolos e códigos utilizados para estabelecer uma comunicação inteligível, interpretando as ações daqueles com quem estabelecem relação, uma vez que tais símbolos são reinventados e adaptados a cada novo encontro. Exatamente por isso, a sua adequada compreensão apenas pode ocorrer quando o pesquisador for capaz de acompanhar o sujeito pesquisado e, com isso, compreender como os símbolos que dão sentido à ação de um membro institucional são criados ou aperfeiçoados.

Como já destacado anteriormente, os dados coletados no âmbito da III Semana de Visitas são resultados de observações diretas de potenciais usuários dos serviços no que diz respeito aos seguintes itens: orientação para a comunidade; condições materiais; tratamento igualitário do público; transparência e prestação de contas; e condições de detenção. Do ponto de vista quantitativo, os resultados das delegacias brasileiras de acordo com cada um dos cinco itens avaliados e a média geral podem ser assim representados (Tabela I):

Tabela I – Média de pontos das delegacias de polícia, de acordo com o item avaliado e a cidade na qual a visita foi realizada

Cidade	Avaliação geral	Orientação para a comunidade	Condições materiais	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção
Brasília	56	64	67	63	40	46
Rio de Janeiro	53	62	60	55	42	45
São Paulo	52	61	66	52	37	44
Belo Horizonte	49	60	61	50	35	38
Pelotas/RS	48	64	65	47	40	23
<i>Brasil</i>	47	57	57	47	37	39
Porto Alegre	45	55	53	40	37	39
Fortaleza	43	51	51	43	35	35
Goiânia	41	50	50	39	33	33
Recife	39	48	48	36	31	32
Belém do Pará	39	47	50	36	33	27
Jurutí/PA	36	49	40	31	26	35

Mais que as notas dadas pelos visitantes às 20 perguntas que compõem o questionário da pesquisa, as suas impressões acerca da rotina de uma delegacia, medidas por meio de uma conversa entre o grupo que, posteriormente, é traduzida em relatório narrativo, são de extrema importância para a análise da consonância existente entre as práticas dos operadores do direito e o entendimento moderno de direitos humanos.

Neste sentido, para vários visitantes, muitas unidades têm que melhorar o atendimento ao público, em termos de acessibilidade à delegacia, serviços, informações e equipe de atendimento dos cidadãos que chegam para registrar ocorrências ou em busca de informações.

O grupo avaliou inadequadas as condições da delegacia quanto à acessibilidade, faltam elevadores e rampas. Não há informações disponíveis sobre como registrar queixas e/ou obter serviços públicos; e os funcionários não estavam devidamente identificados. Existe um banner na recepção indicando os serviços que a delegacia presta, contudo, alguns destes não existem como a brinquedoteca e auditório, locais que são usados como depósito de apreensões. O banheiro para o público é único com separação de sexo interno. Possui uma sala grande de espera com um balcão para o primeiro atendimento, no momento sem funcionários e outro balcão para atendimento propriamente dito, não havia salas separadas para atendimento individual de casos delicados. Os usuários reclamaram da demora no atendimento.

(relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de São Paulo/ estado de São Paulo)

Por outro lado, algumas delegacias têm-se destacado no que concerne à orientação da comunidade, procurando ser mais acessíveis e receptivas.

Os visitantes se surpreenderam com a excelente recepção que tivemos e com o grau de organização e envolvimento apresentado. Da mesma forma, a capacidade de precisar atividades e trabalhar coordenadamente, pareceu-nos se tratar de uma delegacia com padrão de atendimento diferenciado. Da mesma forma, não só a preocupação e sensibilidade para a especificidade de suas atividades nos surpreendeu, como a percepção de que não é atribuição da polícia julgar as vítimas pelos crimes sofridos, buscando-se soluções de apoio a vítimas e agressores que ultrapassem o âmbito estritamente policial ou punitivo, como alcoólicos anônimos e apoio psicológico para vítimas e infratores.” (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade Brasília/ Distrito Federal)

Um fato interessante de ser destacado é a questão de como as delegacias percebem quem é o seu usuário. Em parte, isso ficou bastante claro em razão do dia do funcionário público, 28 de outubro. Em todas as capitais, as visitas anteriormente agendadas para esta data tiveram de ser reagendadas a pedido dos próprios policiais. Como justificativas, estes afirmavam que, no dia do agendamento, os delegados se esqueceram do ponto facultativo em razão do dia do servidor público e que era necessário remarcar a visita porque a delegacia estaria funcionando com menos funcionários do que o normal (em esquema de plantão) e, por isso, a visita não seria capaz de avaliar com precisão a qualidade do atendimento. O segundo motivo é um pouco mais problemático. No dia do ponto facultativo, diversas delegacias fecham as portas para o atendimento ao público e, assim, a visita não poderia acontecer. É como se no dia deste feriado ninguém pudesse ser vítima de um delito, já que a organização criada especificamente para a administração deste problema está de “férias”.

Este dilema sobre quem é o público principal da delegacia também se fez presente na cidade do Rio de Janeiro por outro motivo. Na véspera da Semana de Visitas, um integrante de um importante projeto social fora morto no centro da cidade após um assalto. O problema foi que, minutos depois, uma viatura da Polícia Militar passou pelo local e, além de não prestar socorro ao ferido, tomou dos ladrões o produto de seu roubo, liberando-os em seguida. Os policiais e os ladrões, presos posteriormente, seriam

conduzidos em uma data específica a uma das delegacias sorteadas para a visita. Como as datas coincidiam, o delegado ligou para a coordenação regional explicando a situação e dizendo que naquele dia, por causa do depoimento de “pessoas importantes”, a delegacia seria fechada para atendimento ao público e, por isso, não poderia ser avaliada. Depois de muita insistência por parte da coordenação regional, o delegado liberou a visita do grupo, mas a pergunta ficou: o que faz com que uma pessoa seja mais importante que as demais, ainda que a situação (no caso, ser vítima de um crime) seja a mesma? Afinal, quem é o público desta delegacia? Os casos “excepcionais” ou os cidadãos? Mais uma vez, é como se no dia do depoimento dos envolvidos em um crime “célebre” ninguém mais naquela circunscrição pudesse ser vítima de um delito. Afinal, como dizer que as delegacias são orientadas para a comunidade, se elas se fecham para esta mesma comunidade dependendo do momento ou das pessoas que estão envolvidas em uma dada ocorrência?

No que se refere à percepção dos visitantes quanto às condições materiais das delegacias, os visitantes destacaram que as sedes possuem boas instalações e equipamentos em estado razoável de conservação, fatores estes que são importantes para o adequado desempenho do trabalho policial. No entanto, outros constataram que várias delegacias ainda se encaixam no estereótipo de repartições sujas, desorganizadas e, por isso, hostis ao público.

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.” (relatório qualitativo de uma visita a uma delegacia na cidade de Brasília/ Distrito Federal)

O estado de conservação do prédio é precário, com alguns pedaços do piso destruído, paredes sujas e com pinturas antigas, sem limpeza frequente e com mobílias, computadores e telefones antigos, desfasados e com defeitos frequentes, o que atrapalha muito alguns atendimentos. Esta é também a leitura feita pelos próprios funcionários, inclusive do delegado. A escrivã que nos atendeu relatou que muitas vezes demora mais de duas horas para registrar um boletim de ocorrência devido à lentidão do sistema de informática utilizado. Todos os funcionários queixaram-se dessa condição e disseram-se pessimistas com a classificação na pesquisa. A delegacia conta com um número de dezessete funcionários que,

segundo a escritã, não dão conta de todo o atendimento que a região demanda. Estes funcionários ficam divididos em salas: primeiro há uma recepção com mesa e bancos, mas sem recepcionista (quem atende é um agente policial, geralmente); a sala da escritã, que dá acesso à sala do delegado; possui também uma sala onde os agentes policiais ficam; uma cozinha, onde os funcionários almoçam e lancham; e duas celas sem piso liso, escuras e abafadas (a situação de penúria dessa cela foi corroborada pelo agente que nos acompanhou). A impressão compartilhada pela equipe é que, em relação à delegacia, o serviço prestado à população é de baixa qualidade e, por influência do formulário, inadequado. A impressão que nos deu é de que a delegacia não possui condições físicas de prestar um bom atendimento, onde o conforto e uma boa sensação não estão presentes. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de Goiânia/ estado de Goiás)

Percebe-se que nem todas as delegacias se preocupam com a segurança do cidadão, especialmente no que concerne ao armazenamento das armas e material apreendido pelos policiais. São raras as que possuem sala de armamentos, com porta de ferro sólida e de boa espessura, com tranca de segurança, estilo cofre. Normalmente, as armas da polícia, assim como as armas de fogo e demais materiais apreendidos em operações, são deixadas espalhadas pela delegacia, atrapalhando o funcionamento. Numa situação em que tais objetos não são corretamente armazenados, eles podem ser facilmente desviados e utilizados para outros propósitos, inclusive, ilegais. Portanto, a preocupação em armazenar adequadamente os armamentos é algo que deve ser enfatizado, posto não ser uma política adotada por todas as delegacias brasileiras.

Não há depósito exclusivo para guardar materiais apreendidos, o que faz com que máquinas caça-níqueis, por exemplo, fiquem nos corredores, atrapalhando a passagem. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de Recife/ estado de Pernambuco)

No que tange ao tratamento igualitário do público, sem preconceito de gênero, etnia, nacionalidade, idade ou orientação sexual, na maioria das delegacias, o público notou a ausência de informações, serviços e encaminhamentos para pessoas ou grupos em condições vulneráveis tais como crianças, mulheres, homossexuais, deficientes físicos e idosos. Para alguns, as delegacias sequer se preocupam em como recebê-los. Da mesma forma, foi observado que várias delegacias não possuem espaços específicos para entrevistar vítimas ou testemunhas de crimes, nos casos em que a privacidade é

importante. Por outro lado, apesar das limitações em termos de infraestrutura física, diversos delegados têm-se preocupado em administrar o problema e, desta forma, garantir a privacidade dos envolvidos.

Não há nenhum atendimento específico para mulheres, idosos ou deficientes, nem atendimento médico. Casos desse tipo são encaminhados para delegacias especiais ou hospitais, através da viatura da Polícia Civil. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de Belo Horizonte/ estado de Minas Gerais)

A Delegacia possuía todos os serviços que são estabelecidos pelo comando geral. Porém me chamou atenção a seção de atendimento à mulher. Lá trabalhavam apenas um homem e uma mulher. O delegado nos informou que em casos que a mulher precisa de “privacidade” o homem costumava se retirar para que a mulher pudesse relatar o seu caso com mais privacidade. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia da cidade de Brasília/ Distrito Federal)

O item transparência e prestação de contas foi aquele em que os visitantes demonstraram maiores críticas. Os problemas neste quesito começam logo na entrada da delegacia. Como poucos são os exemplos de policiais uniformizados e com crachás destacando qual a função que o indivíduo exerce na organização, a primeira dificuldade do usuário é identificar quem é o policial.

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. 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.

(relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de Belo Horizonte/ estado de Minas Gerais)

Este é um dos principais problemas que podem acontecer quando a equipe da delegacia não se encontra previamente identificada. Este fato se torna ainda mais dramático em cenários onde não existe nenhum tipo de cartaz ou informativo sobre como registrar queixas em relação ao serviço oferecido. Não raro, percebe-se a inexistência de informativos em relação às reclamações que o público possa ter para fazer sobre a delegacia. De acordo com os visitantes, caso o público questione acerca da existência de tal órgão, os policiais encaminham para o delegado as queixas ou pedem para ligar direto para algum número.

A prática de encaminhar as reclamações para o próprio delegado parece ser utilizada como estratégia de corporativismo, no sentido de que alguns policiais a manipulam com o intuito de fazer com que os maus policiais não sejam punidos. Aliás, neste ponto, as percepções dos visitantes são extremamente críticas quanto à discrepância entre os discursos dos policiais e o que é verificado na realidade cotidiana das delegacias de polícia.

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 para falar com ele. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de São Paulo/ estado de São Paulo)

Neste sentido, o maior problema não é a dificuldade em se produzir a informação, mas em construir uma visão de que esta é de interesse público e não de interesse privado. Os policiais temem esta publicidade especialmente pelo que ela poderia implicar em termos de cobrança da comunidade por maior efetividade, por exemplo, no esclarecimento de delitos. Daí porque os policiais elaboram discursos os mais variados possíveis para se eximirem dessa responsabilidade.

Os policiais argumentam que um mapa criminal facilitará a informação dos criminosos e irá alardear a população inutilmente. Mas o argumento é frágil, uma

vez que não possibilita à população qualquer tipo de informação sobre crimes cometidos e/ou orientações sobre como se comportar diante de algum tipo de delito. Além disso, a delegacia não apresenta informativos quanto ao número de casos solucionados, inquéritos concluídos ou afins. É importante ressaltar que há resistência dos policiais nesse tipo de esclarecimento à população. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade do Rio de Janeiro/ estado do Rio de Janeiro)

Outras delegacias justificam o sigilo de tais informações e a não identificação dos policiais como práticas que têm por objetivo garantir a “segurança” da própria população usuária do serviço.

O distrito policial conta com um mapa de sua circunscrição no saguão de atendimento. No entanto, não conta com qualquer informação a respeito de: tendências de crime na região; desempenho e trabalho da delegacia; e, informações de como relatar desvios de conduta da equipe policial. O delegado relatou que não pode expor na delegacia os dados sobre os locais de crime na região porque: primeiro, o público não ia mudar os seus hábitos cotidianos; segundo, seria contra-produtivo, uma vez que os criminosos teriam acesso a essa informação e saberiam onde não agir; terceiro, os comerciantes se sentiriam prejudicados, pois caso o público mudasse os seus hábitos, ele poderia deixar de consumir em determinados locais. Cabe destaque que os funcionários da delegacia não estavam uniformizados e não estavam identificados. O delegado disse que os funcionários não utilizavam o “cagueta”, por motivos de segurança. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de São Paulo/ estado de São Paulo)

Mas, para além dos problemas encontrados, algumas delegacias se destacaram por cumprir minimamente o previsto nos diversos diplomas legais que regulamentam essa questão. Principalmente nas unidades especializadas de atendimento à mulher (DEAM), há cartazes sobre serviços públicos, orientações sobre os direitos individuais, números de outros órgãos, inclusive da Ouvidoria de Polícia. Contudo, em geral, apenas a equipe que realiza o pré-atendimento está corretamente identificada.

Quanto às condições de detenção das delegacias, os visitantes destacam que as condições carcerárias são sofríveis.

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 é 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. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de Belém/ estado 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. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de Belo Horizonte/ estado de Minas Gerais)

Um problema apontado foi a dificuldade das delegacias tradicionais em administrar a questão da mulher que, presa em flagrante, deve ser detida em alguma cela ou sala de custódia. Esse fenômeno se consubstancia em um grande problema para as delegacias porque, ainda hoje, a maioria da população carcerária é composta por homens e, com isso, poucos são os casos de celas destinadas especificamente às mulheres. Em situações como estas, o imprevisto parece ser a regra. Problema semelhante é vivenciado nas delegacias que não contam com carceragens, mas que devem administrar a questão do indivíduo preso em flagrante.

As mulheres, o comissário nos informou que não são encaminhadas para o xadrez, costumam ser algemadas em alguma sala até serem transferidas. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de Recife/ estado de Pernambuco).

A delegacia não possui carceragem. Os presos em flagrante permanecem algemados a uma barra de ferro em um banco de concreto até que todo o procedimento seja feito. Essa estrutura está localizada no corredor da própria unidade. (relatório qualitativo de visita a uma delegacia na cidade de Goiânia/ estado de Goiás).

Os relatórios qualitativos parecem evidenciar, portanto, que esse material pode e deve ser utilizado para a melhor compreensão de como os policiais, de distintas localidades, operacionalizam o seu trabalho e, com isso, garantem uma maior ou menor efetividade dos direitos humanos, se não de toda uma população, de uma dada parcela desta. Afinal, tal como destacado por Giddens e Turner (1999: 20), “conceitos,

generalizações e estruturas precisam estar empiricamente alicerçados em processos observáveis de interação dos indivíduos”.

Nesse sentido, os dados quantitativos e qualitativos coletados indicam que o maior problema identificado pelos cidadãos brasileiros nas delegacias de polícia parece ser o relacionado à ausência de preocupação com a transparência e prestação de contas.

As percepções dos visitantes parecem apontar ainda para um segundo problema: as condições de detenção. Em diversos estados, as delegacias de polícia contam com carceragens cujas condições estão longe de materializar o idealizado pelos tratados de direitos humanos. A situação não é distinta nas delegacias sem carceragens, que devem lidar com o indivíduo preso em flagrante, este permanecendo na unidade, pelo menos, até a finalização do registro da ocorrência. Não são raros os casos de indivíduos presos que permanecem algemados a corrimões de delegacias, devendo fazer ali mesmo as suas necessidades fisiológicas.

Por outro lado, as delegacias do Brasil foram avaliadas como adequadas no que se refere aos critérios “orientação para a comunidade” e “condições materiais”. Logo, os resultados qualitativos da pesquisa, produzidos de acordo com a matriz etnometodológica, parecem indicar que as delegacias estão preparadas para receber os cidadãos e inclusive sabem que possuem esta missão, mas ainda não sabem como operacionalizar esses equipamentos em um bom atendimento ao público.

Paralelamente, os dados parecem indicar que o estereótipo construído sobre a polícia está muito distante do igualitarismo pretendido pelo atual conceito de direitos humanos:¹² uma delegacia onde se pede para entrar, uma delegacia que acorrenta os elementos suspeitos ao corrimão, mas que recebe bem os pesquisadores de uma agência internacional, uma delegacia que possui condições para atendimento igualitário, mas que continua a empreender um tratamento diferenciado de acordo com as características do usuário são exemplos típicos da distância existente entre o conceito de direitos humanos e a prática dos operadores do direito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Semana de Visitas reúne percepções dos indivíduos sobre como as delegacias de polícia se configuram em termos de orientação para a comunidade, condições materiais, tratamento igualitário do público, transparência e prestação de contas, e condições de detenção. Logo, conectando essas informações com a interpretação contemporânea de direitos humanos enquanto mecanismos capazes de prover tratamento igual aos diferentes, universalizando a aplicação da lei às distintas identidades que se especificam

¹² Tal como constatado anteriormente por Nascimento (2003).

no espaço público, é possível afirmar que, na percepção dos visitantes, os policiais civis ainda atuam muito mais como operadores de direitos diferenciados do que de direitos iguais para todos.

Os dados indicam que as avaliações sobre “orientação para a comunidade” e “condições materiais” são as mais positivas ou mais adequadas à expectativa do público, sendo que as deficiências das delegacias visitadas se concentram nos itens “transparência e prestação de contas” e “condições de detenção”. Com isso, parece evidente que alguns têm mais acesso a um tratamento de acordo com as regras constitucionais e outros, em razão de seu perfil ou do fato de suas características se coadunarem com as de um indivíduo que deve ser incriminado, devem ser tratados de maneira diferenciada.

Hoje, o que se espera da polícia, principalmente da polícia judiciária, é um *modus operandi* diferenciado de sua tradição inquisitorial. Espera-se um trabalho conjunto com toda a população. Espera-se que a polícia passe confiança à comunidade, fazendo com que as informações cheguem de modo seguro e que as pessoas se sintam seguras ao procurar os serviços de uma delegacia. Em certa medida, os comentários dos visitantes nada mais fazem do que reforçar o constatado por Kant de Lima (2004) em suas etnografias sobre o funcionamento das delegacias de polícia:

No Brasil, a atualização de valores igualitários de modo coletivo e universal chega a ser identificada como injustiça, pois sobrepõe um sistema explicitamente igualitário (em formato de paralelepípedo) a um sistema implicitamente hierárquico (de feição piramidal), de tal modo que a convivência de ambos requer práticas e valores desiguais. A compensação do desequilíbrio decorrente das duas lógicas paradoxais é feita com o prestígio da autoridade interpretativa, sempre fluida e contextual, seja do síndico, seja do guarda de trânsito, do delegado, do promotor, do juiz, ou do governante: em suma, do inquisidor. (Kant de Lima, 2004: 23)

Não é por acaso que a autoridade que um projeto “internacional” desfruta garante a abertura das delegacias para a pesquisa; também não é à toa que as condições gerais das delegacias são piores nos estados mais pobres da federação do que nos mais ricos (ver Tabela I) e também não é coincidência que o item “transparência e prestação de contas”, que garantiria a universalidade de informação e acessibilidade a todas as delegacias, é aquele no qual estas possuem as notas mais baixas. São exatamente essas dimensões que garantem a relativização do universalismo pretendido pelos direitos constitucionais diante da situação concreta.

Em certa medida, é essa relativização que permite a continuidade da pirâmide dentro do paralelepípedo e a luta contínua por direitos humanos diferenciados de acordo com os segmentos em questão. Talvez, para dar conta da complexidade cultural brasileira, seja necessária a construção de uma nova doutrina de direitos humanos, capaz de elucidar de maneira mais pontual os tratamentos particularizados que as delegacias de polícia oferecem a determinados cidadãos, apenas em razão do seu perfil.

LUDMILA MENDONÇA LOPES RIBEIRO

Doutora em Sociologia pelo Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro (IUPERJ) e pesquisadora do Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDOC), da Fundação Getúlio Vargas (FGV). Desde 2009, é a coordenadora nacional da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Brasil.

Contato: ludmila.ribeiro@gmail.com.

KLARISSA ALMEIDA SILVA

Doutoranda em Ciências Humanas pelo Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Antropologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e pesquisadora do Núcleo de Estudos da Cidadania, Conflito e Violência Urbana (NECVU-UFRJ). Em 2009, foi coordenadora regional da III Semana de Visitas a Delegacias de Polícia no Rio de Janeiro.

Contato: silva.klarissa@gmail.com.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cicourel, Aaron V. (1968), *The Social Organization of Juvenile Justice*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Coelho, Edmundo Campos (1978a), *A ecologia do crime*. Rio de Janeiro: Editora Universitária Cândido Mendes.
- Coelho, Edmundo Campos (1978b), "Criminalização da marginalidade e a marginalização da criminalidade", *Revista de Administração Pública*, 12(2), 139-61.
- Coelho, Edmundo Campos (1980), "Sobre sociólogos, pobreza e crime", *Dados - Revista de Ciências Sociais*, Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro (IUPERJ), 23(3), 377-83.
- Coelho, Edmundo Campos (1986), "A administração da Justiça Criminal no Rio de Janeiro: 1942-1967", *Dados - Revista de Ciências Sociais*, Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro (IUPERJ), 29(1), 61-81.
- Cunha, José Ricardo (2005), Direitos humanos e justiciabilidade: pesquisa no tribunal de justiça do Rio de Janeiro. *SUR - Revista Internacional de Direitos Humanos*. Número 3, Ano 2.
- Garfinkel, Harold (1967), *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

- Giddens, Anthony; Turner, Jonathan (orgs.) (1999), *Teoria social hoje*. São Paulo: Editora da UNESP.
- Guesser, Adalto H. (2003), "A etnometodologia e a análise da conversação e da fala", *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, 1(1), 149-168.
- Kahn, Túlio (2003), "Segurança pública e trabalho policial no Brasil". Centre for Brazilian Studies. University of Oxford, working paper 51 (june 2003). Conference 'Promoting Human Rights through Good Governance in Brazil', University of Oxford.
- Kant de Lima, Roberto (1989), "Cultura jurídica e práticas policiais: a tradição inquisitorial", *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, São Paulo, ANPOCS, 4(10), 65-84.
- Kant de Lima, Roberto (2004), "Direitos civis e direitos humanos: uma tradição judiciária pré-republicana?", *São Paulo em Perspectiva*, 18 (1), 49-59.
- Kant de Lima, Roberto (2008), *Ensaio de Antropologia e de Direito: acesso à justiça e processos institucionais de administração de conflitos e produção da verdade jurídica em uma perspectiva comparada*. Rio de Janeiro: Editora Lúmen Júris.
- Kant de Lima, Roberto *et al.* (2000), "Violência, criminalidade, segurança pública e justiça criminal no Brasil: uma bibliografia", *BIB, Boletim Informativo e Bibliográfico de Ciências Sociais*, (50), 45-123, Associação Nacional de Pós-Graduação em Ciências Sociais (ANPOCS).
- Lima, Renato Sérgio (2009), "Mapeamento das conexões teóricas e metodológicas da produção brasileira em torno dos temas da violência e da segurança pública e as suas relações com as políticas públicas da área adotadas nas duas últimas décadas (1990-2000)". Relatório de pesquisa Fapesp/Fórum Brasileiro de Segurança Pública.
- Misse, Michel (2008), "Sobre a acumulação social da violência no Rio de Janeiro", *Civitas*, Porto Alegre, 8(3), 371-85.
- Nascimento, Nívio Caixeta (2003), "Entre as leis e o mundo: polícia e administração de conflitos numa perspectiva comparativa". Tese de Doutorado – Universidade Nacional de Brasília (UNB).
- Paixão, Antônio Luiz (1982), "A organização policial numa área metropolitana", *Dados - Revista de Ciências Sociais*, Rio de Janeiro, IUPERJ, 25(1), 63-85.
- Paixão, Antônio Luiz (1983), *Sociologia do crime e do desvio: uma revisão da literatura*. Novembro. Brasil (mimeo).
- Paixão, Antônio Luiz (1990), "A violência urbana e a sociologia: sobre crenças e fatos e mitos e teorias e políticas e linguagens e...", *Religião e Sociedade*, 15(1), 68-81.
- Paixão, Antônio Luiz (1995), "Crime, controle social e a cultura oficial da sociologia", *Sociedade e Estado*, 10(2), julho/dezembro.
- Santos, Boaventura de Souza (1980). Notas sobre a História Jurídico Social de Pasárgada. in Cláudio Souto e Joaquim Falcão (orgs.), *Sociologia Jurídica*. São Paulo: Pioneira.
- Schutz, Alfred (1979), *Fenomenologia e Relações Sociais*. Rio de Janeiro: Zahar Editores [1ª. ed.: 1970].

- Sinhoretto, Jacqueline (2006), "Ir aonde o povo está: etnografia de uma reforma da justiça". Tese de Doutorado - Faculdade de Letras e Ciências Humanas, Departamento de Sociologia, Universidade de São Paulo.
- Sudnow, David (1965), "Normal Crimes: Sociological Features of the Penal Code", *Social Problems*, 12, 255-64.
- Zaluar, Alba (1999), *Violência e crime. O que ler na ciência social brasileira (1970-1995): Antropologia* (vol. 1). Editora Sumaré, ANPOCS, CAPES, 13-107.
- Zouain, Deborah Moraes *et al.* (2008), "Imagem da polícia militar do Rio de Janeiro pela ótica da classe social dos cidadãos pesquisados", *Revista Administração em Diálogo*, 11(2), 01-20.