

European
Forum *for*
Urban
Security



Publicação
*Relações polícia-população:
Desafios, práticas locais
e recomendações*

Introdução



As boas relações entre polícias e cidadãos são uma condição essencial para permitir à polícia trabalhar eficaz e serenamente e à população de se sentir em segurança. Se por um lado, estas relações se revelam conflituosas em certos países ou cidades europeias, por outro a imagem da polícia, enquanto instituição, é razoavelmente positiva na maioria dos países. Preservar a qualidade destas relações é fundamental, na medida em que a polícia é um ator-chave na cadeia de prevenção da delinquência, tal como a apelidaram os membros do Efus no Manifesto de Aubervilliers e Saint-Denis (2012).

Por desempenharem um papel central na vida local, as cidades podem participar na aproximação entre polícias e cidadãos, servindo como intermediárias. Tendo em conta as diferenças organizacionais, culturais e doutrinárias próprias das forças policiais de cada país, várias cidades europeias trabalharam juntas para identificar os fatores de afastamento entre a polícia e a população, mas sobretudo definir os meios através dos quais as autoridades locais podem contribuir para reforçar, ou até, em alguns casos, restabelecer esta relação.

Conduzido pelo Efus, o projeto europeu IMPPULSE (IMproving Police-Population Understanding for Local SEcurity) reuniu oito cidades: Amiens, Aubervilliers, Nantes e Toulouse (França), Barcelona (Espanha), Milão (Itália), Lisboa (Portugal) e Bruxelas (Bélgica) representada pela sua polícia local. Durante dois anos, entre 2013 e 2015, e através do estabelecimento de projetos-piloto em cada uma das cidades parceiras do projeto, estas puderam trabalhar um ou diversos aspetos desta problemática.

No final do projeto e a partir da sua experiência, os participantes estabeleceram uma série de princípios e recomendações visando a melhoria das relações entre a polícia e os cidadãos, de forma a que os seus trabalhos pudessem vir a beneficiar outras autoridades locais europeias.

Estes princípios e recomendações são apresentados na publicação *Police-population relations: Challenges, Local Practices and Recommendations* (edição bilingue francês/inglês). Um resumo desta publicação é aqui, de seguida, proposto.

Princípios e recomendações

As cidades do projeto IMPPULSE lembram alguns princípios fundamentais que norteiam a relação entre a polícia e os cidadãos e propõem uma série de recomendações de que podem usufruir o conjunto das cidades abrangidas por esta problemática.

Princípios

- ▶ **Transparência e prestação de contas:** na informação fornecida aos cidadãos e dar-lhes a possibilidade de contestar a ação da polícia junto de um mediador.
- ▶ **Representatividade:** privilegiar a diversidade de género e origem étnica no recrutamento e organização operacional do corpo policial, nomeadamente através da adaptação do perfil dos agentes aos bairros nos quais trabalham.
- ▶ **Proximidade e acessibilidade:** a polícia deve estar acessível à população. É importante encurtar ao máximo a distância física entre agentes e habitantes (através da presença visível no terreno de patrulhas pedestres, equestres ou cicláveis) mas também de facilitar o acesso aos serviços de polícia com recurso aos meios tecnológicos atuais (telefone, internet e redes sociais).
- ▶ **Reatividade:** a polícia deve responder o mais rapidamente possível às expectativas e pedidos da população, qualquer que seja o seu local ou hora.
- ▶ **Igualdade de tratamento:** a polícia deve manter-se imparcial quer na sua abordagem aos indivíduos, quer na gestão de conflitos.
- ▶ **Proporcionalidade e subsidiariedade:** a força apenas deve ser usada como último recurso e, na medida do possível, os agentes de proximidade deverão evitá-la sempre que possível.

Recomendações

Um quadro global:

- ▶ É conveniente lembrar a ligação com a justiça, bem como com toda a cadeia penal, para que a população não considere a polícia como única responsável pela segurança; a polícia deve inserir-se no conjunto dos atores que trabalham para a coesão social no seio da comunidade.

A doutrina de ação da polícia e a sua organização devem:

- ▶ Basear o seu método de intervenção na proximidade com o público por forma a dar resposta aos problemas quotidianos dos cidadãos, tal como dão às urgências e à grande criminalidade;
- ▶ Valorizar a qualidade do serviço prestado, em detrimento da medida quantitativa da atividade dos serviços;
- ▶ Promover uma abordagem a partir do terreno, favorecendo a iniciativa a nível local e tendo em conta os princípios de subsidiariedade e proximidade, envolvendo e implicando toda a linha hierárquica.

O papel das cidades:

- ▶ O papel de intermediário que a cidade pode ter na construção e no reforço da relação polícia-população deve ser aceite tanto pelos cidadãos, como pelas organizações policiais;
- ▶ As cidades devem envolver-se na criação e na animação de instâncias de concertação representativas do conjunto da população e, nomeadamente dos grupos mais afastados das instituições, que permitirão estabelecer o diálogo em torno das prioridades das ações preventivas. Elas podem igualmente ter um papel ativo no enquadramento da participação dos cidadãos na ação preventiva das forças policiais.

O cidadão deve poder:

- ▶ Expressar as suas expectativas em matéria de segurança e ser ouvido;
- ▶ Ser informado do seguimento dado aos problemas de segurança que lhe dizem diretamente respeito, bem como das medidas tomadas pela polícia para a resolução dos problemas da sua cidade;
- ▶ Participar, sem que no entanto lhe seja permitido ou solicitado substituir a polícia; esta participação deve ser enquadrada por um certo número de princípios éticos e barreiras por forma a evitar derivas e riscos.

A imagem da polícia:

- ▶ A polícia deve estar visível com uniformes e equipamentos adaptados às circunstâncias;
- ▶ Ela deve organizar o acolhimento do público tendo em conta os constrangimentos geográficos e as componentes sociológicas da população;
- ▶ A polícia deve organizar a sua comunicação com os media por forma a que o seu trabalho esteja melhor representado e valorizado na comunicação social, mas também nos documentários, obras de ficção e todas as outras formas de produção mediática.

se podem deparar e ofereça-lhes uma resposta simples, imediata e facilmente aplicável. O intuito deste guia, que se quer evolutivo, é o de servir eficazmente o cidadão reforçando os conhecimentos dos seus polícias.

Reforçar os serviços aos cidadãos, cidade de Milão

Com o objetivo de reforçar a comunicação sobre segurança com os cidadãos, a cidade de Milão desenvolveu duas iniciativas com o apoio do projeto IMPULSE.

A primeira visava dotar os polícias que trabalham no atendimento da linha de emergência com ferramentas eficazes de resposta às perguntas dos utentes, nomeadamente quando estes se encontram em estado de pânico ou irritação. Foram realizadas sessões de formação concebidas com base em casos de chamadas reais. Os participantes tiveram de identificar as forças e fraquezas do tratamento dado a cada chamada, bem como as boas práticas. Os polícias receberam assim uma formação em comunicação pró-ativa. Após a formação, 79% dos participantes declararam que esta era «muito útil» para o seu trabalho.

Adicionalmente, e partindo da constatação de que a maior parte dos mal-entendidos entre polícia e população estão relacionados com a falta de conhecimento das regras e competências da polícia local, a cidade quis implementar um projeto para remediar esta situação. Assim, foi elaborado um guia cujo objetivo é permitir aos cidadãos conhecer melhor e utilizar corretamente o conjunto de serviços oferecidos pela polícia. Este reúne uma série de fichas que apresentam todas as atividades levadas a cabo pela polícia, bem como todos os números de telefone úteis.

>>>> **Sensibilização dos cidadãos para o papel da polícia**

Casa da Cidadania, cidade de Amiens

Com o intuito de reforçar a noção de serviço público, a cidade de Amiens implementou o «espaço cidadania» que visa facilitar o acesso aos direitos e responder às necessidades de informação dos cidadãos, associações, profissionais e instituições ou de os encaminhar para as estruturas ou serviços competentes. Este espaço tem por objetivo servir como ponto de encontro e partilha entre os habitantes, a fim de antecipar os seus receios e as tensões através do diálogo e da relação social, promovendo a tolerância e principalmente o compromisso de todos. A informação fornecida refere-se a todas as áreas da cidadania. A estrutura organiza ações de comunicação, de educação ou de sensibilização e disponibiliza em permanência folhetos de informação. Para garantir a integração de todos na vida da cidade, o ponto de acesso ao direito, dispositivo municipal (sob a chancela do conselho departamental de acesso ao direito) está instalado no seio do espaço cidadania. A sua missão é dar a conhecer a todos os direitos que lhes assistem, bem como assegurar eventuais ações de mediação.

Adicionalmente, o município implementou uma iniciativa que reúne todos os jovens de Amiens, que habitam em zonas de segurança prioritárias, e os polícias em torno de uma causa comum : o porte de capacete para as deslocações sobre veículos de duas rodas. Neste contexto, seis jovens, entre os 14 e os 25 anos e vários polícias, nacionais e municipais, participaram na realização de um videoclip de sensibilização, com cerca de 30 segundos.

Descongestionar a central telefónica da polícia nacional, cidade de Nantes

O contacto principal entre o serviço de polícia de Nantes e a população do aglomerado passa pelo número de emergência 17. Ainda que o serviço funcione de forma satisfatória, alguns elementos - falta de tempo para dedicar a cada solicitação, chamadas não pertinentes e desconhecimento quanto ao serviço para os quais as reencaminhar - são alguns dos motivos de descontentamento tanto da parte dos utentes, como dos polícias.

A fim de responder à necessidade de comunicação e de clarificação quanto à utilização da chamada de emergência, os profissionais e os representantes eleitos da cidade de Nantes envolvidos no projeto escolheram romper com códigos institucionais e adotar um tom humorístico através das desventuras de «Super Herói 17», um personagem de banda desenhada criado para o efeito e declinado em cartazes. Alguns jovens de Nantes foram igualmente envolvidos no projeto para lhes permitir descobrir o funcionamento da polícia.

Paralelamente, a cidade quis melhorar o serviço prestado aos munícipes que recorrem ao serviço telefónico 17 facilitando a reorientação das chamadas não urgentes para os serviços competentes, graças a um melhor conhecimento inter-serviços. Para tal, foram organizados vários encontros entre o centro de informação e comando e os diferentes serviços competentes em matéria de segurança e de tranquilidade pública, para que cada um compreenda melhor o funcionamento e os constrangimentos dos outros.

Melhorar a comunicação entre os diferentes serviços da coletividade e os cidadãos, cidade de Toulouse

A cidade de Toulouse dispõe de uma plataforma telefónica, que funciona 24h/24h, sete dias por semana, vocacionada para responder às numerosas e diversificadas solicitações dos utentes (250.000 chamadas por ano), nomeadamente no que respeita a falta de civismo, perturbação da ordem e problemas de segurança. Neste domínio, o anterior recurso apelidado de «Serviço da Tranquilidade» tinha estagnado devido a uma grande insatisfação. Foi desenvolvido um trabalho profundo de reorganização para fornecer respostas de terreno rápidas e eficazes aos habitantes de Toulouse. Essa ferramenta foi recentemente rebatizada «Allô Toulouse». Neste contexto e graças à participação no projeto europeu IMPULSE, a coletividade pode assim experimentar uma ação baseada num sistema automatizado de prestação de informação aos utentes que recorrem ao «Allô Toulouse». Este projeto apoia-se principalmente na ideia de que em matéria de insegurança, uma pessoa bem infor-

mada tem maior capacidade para compreender o funcionamento e as modalidades de intervenção da coletividade (ou dos seus parceiros). Através da implementação de modalidades de comunicação modernizadas, repensadas e reforçadas, o habitante fica mais receptivo às respostas dadas à sua problemática pela coletividade, por via da sua ferramenta de referência na matéria, «Allô Toulouse». A sua perceção da resposta, bem como a dos agentes que participaram na sua implementação, é assim mais positiva e tornada mais legível.

>>>> **Abordagem dirigida por grupo de população**

Reduzir as tensões entre os jovens e a polícia, cidade de Aubervilliers

A cidade de Aubervilliers elegeu a redução das tensões entre os jovens adultos e os polícias como uma das suas prioridades. Com este objetivo e com o apoio do projeto IMPPULSE, foi implementado um projeto que alia diálogo e comunicação com intuito pedagógico.

A primeira vertente do projeto tinha por objetivo abrir espaços de diálogo entre os jovens e a polícia, com vista a desmistificar as representações existentes de parte a parte. Para este efeito, o conselho da juventude de Aubervilliers organizou diversos encontros entre jovens adultos e polícias. Estes encontros deram origem a um vídeo de cerca de 15 minutos, que está agora acessível a todos os profissionais que trabalham sobre este tema e serve de suporte ao diálogo e ferramenta de mediação.

Paralelamente a cidade organizou ateliers de banda desenhada, reunindo duas dezenas de adolescentes (dos 11 aos 17 anos) em torno de Berthet One, um ex-recluso que atualmente é um reconhecido ilustrador, para abordar, através do desenho, a imagem que os jovens têm da polícia.

Foi desenvolvida uma segunda vertente, dedicada à comunicação, com vista a informar a população sobre as problemáticas e os constrangimentos diários com que a polícia se depara e de permitir aos polícias perceber melhor o território no qual trabalham, bem como as suas características. Com este objetivo, foram organizadas cinco reuniões que juntaram a polícia e a população.

As diferentes atividades levadas a cabo pela autarquia sobre esta problemática, foram tratadas em diversos artigos do jornal municipal Aubermensuel, para assim assegurar a divulgação pelo maior número de habitantes.

Desconstruir estereótipos entre jovens e figuras de autoridade, cidade de Barcelona

Face à crescente erosão do elo entre a população jovem e os representantes da autoridade – professores ou polícias presentes no espaço público – a cidade de Barcelona desenvolveu, por via da sua direção de serviços de prevenção e em parceria com dois centros comunitários de juventude, uma iniciativa intitulada «Juventud y Autoridad» (Juventude e Autoridade).

Esta tem por objetivo melhorar as relações entre os jovens e a polícia e os professores, trabalhando a comunicação e compreensão mútuas. Através de *ateliers* de atividades lúdicas, adolescentes, polícias e professores podem conversar, num contexto neutro, sem relações de autoridade. Este ambiente permite estabelecer um diálogo construtivo entre os três grupos, fazer emergir conflitos latentes e desmontar os estereótipos e os preconceitos mútuos. A iniciativa visa ainda dar aos professores e aos polícias ferramentas de comunicação e de formação necessárias para sustentar o seu trabalho diário com a população juvenil.

Depois desta fase piloto, desenvolvida com o apoio do projeto IMPPULSE, a iniciativa foi alargada a dois outros bairros da cidade com os recursos e o orçamento da autarquia.

Um modelo de polícia comunitária, cidade de Lisboa

No quadro de um projeto de polícia comunitária no bairro da Baixa-Chiado, desenvolvido desde 2007, a polícia municipal de Lisboa (PML) desejava pôr em prática uma nova estratégia para este bairro, uma das zonas de maior atividade comercial e turística da cidade.

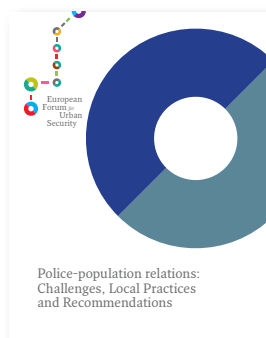
Com o apoio do projeto IMPPULSE, a PML escolheu implementar neste bairro, um projeto de segurança local, centrado no turismo e baseado numa abordagem preventiva associando-se aos parceiros locais.

Intitulado «Baixa-Chiado foco na rua», o projeto tem por objetivo melhorar a interação e a comunicação entre a polícia municipal e os visitantes. Adicionalmente, os comerciantes locais aceitaram agir enquanto mediadores entre a polícia e a comunidade. Foi celebrado um acordo com os comerciantes para que estes sejam o ponto de contacto entre os turistas e a polícia em caso de agressão, roubo ou outro delito. Um anúncio na montra das lojas e outros estabelecimentos comerciais avisa os turistas que, naquele local, podem pedir ajuda para contactar a polícia caso assim o necessitem. A partir de necessidades específicas dos turistas, a polícia local recebeu formação em comunicação interpessoal e inglês.

Police-population relations: Challenges, Local Practices and Recommendations

A publicação *Police-population relations: Challenges, Local Practices and Recommendations* (edição bilingue francês/inglês) resulta dos trabalhos desenvolvidos ao longo de dois anos no âmbito do projeto IMPULSE. A partir da experiência de cidades parceiras do projeto e do ponto de vista dos especialistas, esta apresenta um resumo dos principais desafios ligados ao papel das cidades na melhoria da relação polícia-população. Esta publicação descreve igualmente os projetos-piloto desenvolvidos nestas cidades com o objetivo de melhorar esta relação no curto e médio prazos.

Enfim, este livro contém as orientações que permitem a qualquer cidade ou região europeia avaliar este tipo de projetos, bem como uma série de recomendações para estabelecer ou reforçar as relações de confiança entre a polícia e a população.



A publicação *Police-population relations: Challenges, Local Practices and Recommendations* está disponível e pode ser livremente descarregada em inglês e em francês pelos membros do Efus na plataforma Efus Network www.efus-network.eu

Caso pretenda receber um exemplar impresso, preencha o formulário abaixo.

>>>>> Parceiros



Este projeto é cofinanciado pela Comissão europeia, Direção Geral dos Assuntos internos - ISEC 2012

A informação contida nesta publicação vincula exclusivamente os seus autores, não sendo a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.

Formulário de encomenda

Para receber a publicação *Police-population relations: Challenges, Local Practices and Recommendations* (edição bilingue francês/inglês) agradecemos o preenchimento do seguinte formulário de encomenda:

Número de exemplares

Nome e apelido

Profissão

Empresa/instituição

Morada

Cidade

Código Postal

País

Endereço de correio eletrónico

Telefone

Os membros do Efus podem receber até três exemplares gratuitos desta publicação.

Caso não seja membro e pretenda receber a publicação, agradecemos o envio do formulário devidamente preenchido, bem como 8€ referentes a despesas de envio, por cada exemplar encomendado.

Envio do formulário de encomenda:

Por correio:

Forum européen pour la sécurité urbaine
10, rue des Montiboeufs
75020 Paris - France

Por email: contact@efus.eu

Por fax: +33 1 40 64 49 10

**Temos muitas outras publicações disponíveis.
Consulte o nosso site: www.efus.eu**





Tradução : Filipa Santos Ferreira
Paginação : Michel & Michel
Impressão : Cloître Imprimeurs (França)

Publicado por :
Fórum europeu para a segurança urbana - Efus
10 rue des Montiboeufs
75020 Paris, France
www.efus.eu
contact@efus.eu
Tel: +33 (0)1 40 64 49 00