

**Psicologia, Polícia e Comunidade: um trabalho de
integração**

Juliana A. M. Moreira

Juliany Gonçalves Guimarães de Aguiar

Universidade Católica de Goiás

Raimundo Rocha Medrado Júnior

Academia da Polícia Militar

6.35

Goiânia, 2007

**Psicologia, Polícia e Comunidade: um trabalho de
integração**

Juliana A. M. Moreira

Juliany Gonçalves Guimarães de Aguiar

Universidade Católica de Goiás

Raimundo Rocha Medrado Júnior

Academia da Polícia Militar

Goiânia, 2007

Psicologia, Polícia e Comunidade: um trabalho de integração

Juliana A. M. Moreira

Universidade Católica de Goiás

Artigo apresentado ao Centro de Estudos, Pesquisas e Práticas Psicológicas do Departamento de Psicologia da Universidade Católica de Goiás como requisito parcial para obtenção do grau de Psicólogo. Campo de Estágio: Academia da Polícia Militar.

Banca Examinadora:

Juliany Gonçalves Guimarães de Aguiar, Ms.
Presidente da Banca: Professor-supervisor

Raimundo Rocha Medrado Júnior, Esp.
Profissional de Campo

Rosival Barbosa Lagares, Doutorando
Professor Convidado

Data da Avaliação: 06 / 12 / 2007

Nota final: _____

Resumo

O policiamento comunitário busca a participação da comunidade em um trabalho conjunto com a polícia, para reduzir os crimes e melhorar a qualidade de vida (Bondaruk & Souza, 2004). Assim, este trabalho tem como objetivo apresentar as dificuldades relativas à prática do policiamento comunitário e possíveis intervenções psicológicas na integração da polícia e comunidade. A prática foi efetuada por meio de observação nas reuniões comunitárias, atividades grupais e aplicação de questionário aos policiais. Constatou-se que 37% têm dificuldade de realizar as visitas comunitárias e solidárias, e que há resistência dos policiais e da comunidade na prática dessa filosofia. É possível afirmar que a aplicação de técnicas da psicologia voltadas para o policiamento comunitário é fundamental para estabelecer relação de confiança entre as partes envolvidas.

Palavras-chave: psicologia; policiamento comunitário; integração.

Psicologia, Polícia e Comunidade: um trabalho de integração

A Polícia Militar é uma instituição responsável pelo policiamento ostensivo e preservação da ordem pública que trabalha 24 horas por dia nos 365 dias do ano. É facilmente acessada pelo telefone número 190 e dirige-se até as pessoas em qualquer horário ou lugar em que estejam, atendendo a todos com presteza e profissionalismo (Bucqueroux & Trojanowicz, 2003).

Lima (2006) ressalta que os policiais necessitam estar constantemente no controle de suas emoções, pois a missão exige uma profunda restrição em circunstâncias altamente emocionais. Eles trabalham em uma instituição estruturada e hierarquizada que requer de seus integrantes o sacrifício do indivíduo para o bem da sociedade.

O mesmo autor acrescenta que o mundo real do trabalho do policial é negativo, pois ele percebe a parte sombria da sociedade, o criminoso, o violador das leis, o desviante, o que acaba por favorecer opiniões preconceituosas do policial referente ao caráter do ser humano. Dessa forma, cria-se um cinismo, uma visão pessimista do mundo. É muito difícil ajustar a confiança no ser humano quando o policial fica o dia todo atuando e trabalhando com pessoas em quem não pode confiar. É difícil acreditar nas boas intenções das pessoas quando as vêem todos os dias tentando ludibriar ou ofender física ou psicologicamente seu próximo. A falta de confiança do policial no transgressor pode ser transferida para a vida pessoal e na forma como atua com vizinhos, amigos e cônjuge. No entanto, para que o trabalho seja eficaz, os policiais precisam trabalhar como parceiros com a população na comunidade, de modo que ela também possa dispor de poder para ajudar a transformar os bairros em lugares melhores e mais seguros.

A aproximação entre polícia e comunidade não é fácil para ambas as partes, pois, de acordo com Bayley e Skolnick (2002), a cultura policial tem uma história longa e nem sempre honrosa, que inclui isolamento, autoproteção, desconfiança em relação aos que vêm de fora, interferências políticas e, às vezes, até corrupção sistêmica e preconceito.

De acordo com a Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP, 2007), nos anos 1950 e 1960, acreditava-se que o contato da polícia com a população deveria ser evitado por ser considerada uma fonte perigosa de corrupção. Aos policiais que patrulham as ruas se recomendava distância dos moradores, comerciantes e pedestres. Esses policiais deveriam inibir o crime por sua mera presença e manter-se alerta para responder a alguma ocorrência. O distanciamento entre polícia e comunidade era presente também no Canadá, Estados Unidos da América (EUA), Inglaterra, dentre outros países, os quais também possuíam uma estrutura policial centralizada, desenvolvendo um trabalho de atendimento de emergência. Assim, a comunidade, por considerar que segurança pública cabia tão somente aos policiais, não desenvolvia ações de aproximação.

Os tempos foram passando, os índices de criminalidade começaram a avolumar-se e as estruturas policiais, por mais que se esforçassem, não conseguiam resultados duradouros. Assim, a crise de legitimidade e de eficiência da polícia foi aumentando, e boa parte da população a via com desconfiança e medo (Bondaruk & Souza, 2004).

O medo constitui um grande problema, pois é quase sempre exagerado pela mídia e pelos boatos, destrói padrões da vida cotidiana, mantém pessoas trancadas em suas casas, causa estresse, contribui para a deterioração dos bairros, para perdas no comércio e deixa algumas partes das cidades nas mãos dos criminosos de quem todos têm medo (Bayley & Skolnick, 2002).

Nesse sentido, a relação entre a polícia e a população é estruturada em imagens, crenças e estereótipos que se sedimentam em ambos os lados, tanto pelas experiências concretas vividas nos processos de interação, quanto pelo conjunto de representações construído na sociedade (Guimarães, Torres & Faria, 2005).

Na busca de um trabalho em equipe com a comunidade, o Japão, que possui alto grau de participação social, é pioneiro na implantação e desenvolvimento do policiamento comunitário, criado em 1879. Atualmente, o policiamento comunitário é o centro das atividades policiais de segurança no Japão (Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP, 2007).

Já os países da América do Norte, dentre eles os EUA e Canadá, tiveram seus primeiros passos no policiamento comunitário há aproximadamente vinte anos. Começaram a implementar pesquisas que resultaram na *filosofia de polícia comunitária*, que tem como premissa a resolução de problemas locais e complexos com criatividade e participação da comunidade, respeitando as suas competências, mas exigindo parcelas de responsabilidade. Nesse sentido, a comunidade passa a participar do contexto de segurança pública, procurando, em conjunto, resolver problemas locais e culminando, portanto, com a diminuição dos índices de criminalidade (SEJUSP, 2007).

De acordo com a SENASP (2007), a implementação nos países da América do Norte demandou medidas de natureza administrativa e operacional, mas sobretudo exigiu a mudança na filosofia de trabalho com nova educação de todos os policiais. Essa filosofia estendeu-se aos países da América do Sul, como Argentina, Colômbia, Equador, Paraguai, El Salvador e Brasil.

No Brasil, a *filosofia de polícia comunitária* foi introduzida na década de 1980. As primeiras experiências de policiamento comunitário surgiram nas cidades de

Guaçu e Alegre no Espírito Santo, em 1988, locais com grandes índices de criminalidade. Após um trabalho em conjunto envolvendo o policiamento e a comunidade, foram obtidos resultados surpreendentes. Desde então, outros estados começaram a implantar essa nova forma de policiamento, tais como, Rio de Janeiro, São Paulo, Mato Grosso, Paraná e Goiás (SEJUSP, 2007).

Bucqueroux e Trojanowicz (2003) afirmam que o contato direto entre polícia e comunidade é essencial para conquistar a confiança dos cidadãos, para que os policiais possam trabalhar com as pessoas na prevenção e resolução de problemas. Com o intuito de proporcionar um serviço completo de polícia à comunidade e melhorar o relacionamento com os cidadãos, o policiamento comunitário deve envolver diretamente a comunidade como parceira no processo de identificação, prioridade e resolução de problemas, incluindo crime, medo do crime, drogas ilícitas, desordens físicas e sociais e decadência do bairro.

Bondaruk e Souza (2004) conceituam o policiamento comunitário como uma estratégia organizacional e, ao mesmo tempo, a realização da filosofia que busca a participação da comunidade em um trabalho conjunto com a polícia, com o objetivo de viabilizar soluções para os altos índices de criminalidade e melhoria da qualidade de vida. Esta nova forma de pensar e atuar apóia-se em uma relação de confiança estabelecida e fortalecida aos poucos entre povo e polícia.

Assim, o policial é estimulado a inserir-se na vida local, percorrer as ruas de sua área para estabelecer elos com os moradores, ouvir informações e reclamações, detectar situações suspeitas, mediar conflitos, compreender os problemas de acordo com a perspectiva dos cidadãos e, sobretudo, estimular a cooperação social. Além disso, para o cidadão, a presença cotidiana de um policial na área representa freqüentemente uma primeira oportunidade de contato amistoso com a polícia (Neto,

2002).

A comunidade compartilha a responsabilidade de melhorar a segurança, e o senso de parceria com a polícia é criado e fortalecido. Portanto, o trabalho conjunto de comunidade e polícia com mais poder, resulta em uma situação em que o todo é maior do que a soma das partes (Bondaruk & Souza, 2004).

É evidente que a interação entre a polícia e a localidade é um fator importante e afeta qualquer inovação introduzida no policiamento (Bayley & Skolnick, 2002), o que implica uma drástica mudança em relação ao passado, mas seria um erro considerá-lo uma rejeição total da missão tradicional de policiamento. O policiamento comunitário aproveita as virtudes básicas do policiamento tradicional ao apoiar fortemente os mandamentos de policiamento, como respostas rápidas para os casos de emergência, aplicação das leis existentes e a promoção da segurança pública. No entanto, o policiamento comunitário defende a idéia de que já é tempo de efetuar não só um trabalho mais rápido e pesado, mas também um trabalho realizado de maneira mais inteligente, por meio da resolução mais duradoura dos problemas comunitários. Em essência, há uma assimilação do comprometimento do policiamento tradicional de estar de prontidão para *apagar os incêndios*, onde e quando eles apareçam, mas há um objetivo adicional, o de tentar *prevenir os incêndios* (Bucqueroux & Trojanowicz, 2003).

Bondaruk e Souza (2004) ressaltam que o trabalho do policial comunitário vai muito além do mero atendimento reativo de ocorrências policiais. Em seus contatos diários com a comunidade, com criatividade e ajuda dela, o policial pode encontrar soluções viáveis para problemas do dia-a-dia das pessoas, mesmo que não sejam necessariamente problemas policiais, mas que, em muitas vezes, viriam a sê-lo, reduzindo ou eliminando a curto e a longo prazo as conseqüências de tais problemas.

No entanto, a implantação do policiamento comunitário envolve o engajamento de todo o sistema de segurança pública exigindo mudanças na forma de encarar o papel da polícia no interior da comunidade.

Para promover a segurança e a qualidade de vida aos cidadãos, de acordo com Bucqueroux e Trojanowicz (2003), a equipe de trabalho torna-se completa quando se unem seis grupos: departamento de polícia, comunidade, autoridades cívicas eleitas, comunidade de negócios, mídia e outras instituições (incluindo instituições públicas e instituições sem fins lucrativos).

Para a realização da prática, a metodologia de policiamento comunitário dá-se por meio da setorização, ou seja, a área de unidade é desdobrada em companhias e essa em quadrantes sobre os quais se fará policiamento específico com militares específicos. Assim, sempre os mesmos militares permanecerão no mesmo quadrante para que se criem vínculos com a população local e eles conheçam melhor o seu problema, para que possam atuar de modo continuado na prevenção e solução desses problemas. A prática envolve visitas comunitárias, ou seja, visitas periódicas às casas dos moradores (residência, comércio, escola, creche, igreja, etc.) para apresentarem-se, conhecerem o cidadão, orientá-lo em relação à conduta mais conveniente a ser adotada para a sua segurança e da sua comunidade, ao modo mais adequado de interagir com a polícia militar e demais órgãos públicos do bairro. Já as visitas solidárias consistem na presença do policial militar do quadrante quando o crime já aconteceu, ou seja, dias após a ocorrência, com o objetivo de colher dados ainda não revelados e orientar o cidadão acerca de medidas preventivas para sua própria segurança. O patrulhamento é feito de maneira ininterrupta, 24 horas, com a mesma intensidade. Por fim, a metodologia envolve a reunião mensal de segurança comunitária com todos os parceiros para estudo da criminalidade ocorrida no mês

anterior, discutindo a melhor conduta preventiva para o caso e orientações preventivas para que o cidadão não seja uma vítima fácil (Secretaria de Segurança Pública de Goiás, s.d.).

Além da prevenção de crimes e resolução de problemas, a nova parceria traz efeitos psicológicos tanto para a comunidade quanto para o policial. Para a primeira, há a redução do crime, recuperação do sentimento de comunidade, fortalecimento do respeito à imagem da polícia e do Estado, resgate do sentimento de cidadania, redução do estresse da vida em sociedade e fortalecimento do civismo. Por perceber os efeitos positivos do seu trabalho, há um engajamento do policial com os objetivos da corporação, motivação, redução do estresse, tensões e conflitos, redução da propensão a atos de descontrole emocional, de violência policial ou de atitudes arbitrárias diversas e, a longo prazo, uma progressiva humanização do elemento policial (Bondaruk & Souza, 2004).

Para que o resultado do trabalho seja positivo, respeitado e valorizado, é importante saber se os policiais estão devidamente preparados para tarefa de tal envergadura, pois um dos aspectos fundamentais para a implementação dessa filosofia é a existência de funcionários comprometidos e motivados com os objetivos (Beato, 2002).

O policial precisa resgatar a consciência da importância de seu papel social e, também, sua auto-estima. Portanto, esses profissionais devem estar adequadamente treinados e habilitados a atender à comunidade sem resistências, com rapidez e respeito à cidadania, e dessa forma concretiza-se e se transmite a filosofia do policiamento comunitário (Bondaruk & Souza, 2004).

A capacitação profissional deve ser objeto de cuidado, pois nas ocorrências, ou seja, no contato com os cidadãos, o policial reveste-se de múltiplas faces, agindo ora

como psicólogo, ora como enfermeiro, ora como parteiro, ora como juiz, ora usando a força que o Estado lhe confere para vencer resistências e impor o cumprimento da lei. O respeito e o esforço de cada um, no contato com o cidadão, são preponderantes para que haja reconhecimento pela comunidade e para a elevação da auto-estima do profissional (Lima, 2006).

A forma como policial sente e percebe o local (bairro, cidade) em que exerce sua função influencia o seu trabalho. A relação de cooperação entre polícia e cidadão depende essencialmente da impressão dada por cada um em toda a força policial. Se respondem aos cidadãos com simpatia e eficiência, os policiais receberão maior apoio para resolução dos problemas (Bayley & Skolnick, 2002).

Do ponto de vista psicológico, há a necessidade de despertar novas qualidades humanas nos responsáveis pelo serviço militar, como por exemplo, boa capacidade de liderança, de tomar decisões, ter iniciativa (autonomia), criatividade para mediação de conflitos, receptividade e flexibilidade (D'Alessandro, s.d.).

O trabalho em grupo envolve reciprocidade e soma das experiências dos indivíduos que, por necessidade da divisão do trabalho e da organização social, vivem juntos. Por meio das discussões em grupo, experiências poderão ser *trocadas* de modo que policial e cidadão, além de adquirirem conhecimento, criarão condições para desenvolver a autocritica, analisando sua forma de atuar adequadamente na equipe de trabalho e na comunidade. Em consequência desse trabalho, surgem alguns efeitos, tais como, modificação da conduta do indivíduo no plano da inter-relação pessoal para ser capaz de ouvir, saber expressar-se com adequação, tolerar diferenças, participar efetivamente de grupos, conhecer-se melhor e melhoria do padrão de relacionamento humano (D'Alessandro, s.d.).

Falcão, Macaraípe, Pereira e Torres (2004) comentam que os trabalhos baseados

na hipótese do contato têm evidenciado a importância das condições necessárias para produzir a redução de preconceito. Os fenômenos do preconceito só podem ser trabalhados por meio de situações da prática cotidiana, por pessoas comuns que vivem em uma sociedade na qual a comunicação exerce um papel fundamental. Quando os indivíduos se encontram para falar, expressar suas opiniões, argumentar, discutir o cotidiano, produzir e difundir conhecimentos sobre o mundo, seus conhecimentos passam a orientar seus comportamentos e do grupo ao qual pertencem, bem como suas relações interindividuais e intergrupais.

Allport (citado por Falcão, Macaraípe, Pereira & Torres, 2004) sustenta que o contato interpessoal entre membros de diferentes categorias sociais pode, em determinadas condições, contribuir para a diminuição do preconceito.

Diante da realidade em que se encontra a relação da polícia com a comunidade e em razão da importância de buscar melhores informações para implantar o trabalho da polícia comunitária, faz-se necessário um serviço de psicologia dirigido para o trabalho grupal com policiais e cidadãos.

Ante a esse desafio, o objetivo do presente artigo é apresentar as maiores dificuldades na prática do policiamento comunitário e possíveis intervenções psicológicas, assim como evidenciar o trabalho do psicólogo na integração da polícia e comunidade.

Método

Participantes

Foram convidados a participar do estudo todo o efetivo lotado em um Batalhão da Polícia Militar de Goiás, envolvendo um total de 192 policiais. Participaram do estudo 81 policiais militares.

Os moradores dos bairros B1, B2, B3, B4 e adjacências¹ também participaram da pesquisa. As reuniões comunitárias foram realizadas nos bairros citados e contaram com a presença de pessoas da comunidade de cada bairro específico e de arredores, policiais noturnos em serviço, o comandante e o subcomandante do Batalhão. Todas as reuniões foram realizadas no período noturno.

Instrumentos

Foi aplicado um questionário direcionado aos policiais (anexo) para o registro das dificuldades relacionadas à prática do policiamento comunitário. Nas reuniões comunitárias foram utilizadas técnicas de grupo.

Procedimento

Inicialmente foram observadas as reuniões comunitárias realizadas pelo Batalhão. Alguns dias antes da reunião, policiais e líderes comunitários distribuíram em média quatrocentos convites à comunidade. Durante encontros que aconteceram mensalmente nos bairros B1, B2, B3, B4, foram anotadas reclamações, críticas, elogios e sugestões que a comunidade verbalizava. Com base na observação e nos dados anotados no diário de campo, percebeu-se a necessidade de buscar

¹ Os nomes fictícios B1, B2, B3 e B4 foram dados para não identificar o Batalhão que é responsável pela segurança desses bairros.

informações dos policiais relativas à prática do policiamento comunitário para um possível trabalho de integração entre as duas partes.

Posteriormente, foram realizadas reuniões específicas com o grupo de policiais, nas quais foram discutidas temáticas específicas do policiamento comunitário e aplicou-se um questionário. Quatro reuniões foram feitas, uma com os policiais diurnos dos dias pares, uma com os noturnos dos dias pares, uma com os diurnos dos dias ímpares e outra com os noturnos dos dias ímpares. Esses encontros aconteceram na entrada de serviço dos policiais e duraram cerca de uma hora.

Inicialmente, foi realizada uma atividade para que os policiais se apresentassem. Logo, explicou-se o tema do trabalho e houve alguns questionamentos acerca do policiamento comunitário, há quanto tempo é praticado em Goiânia, se a teoria está de acordo com a prática e as maiores dificuldades encontradas. Após essa discussão, aplicou-se o questionário com o objetivo de indicar as dificuldades que eles enfrentavam na prática do policiamento comunitário, sobretudo por ser algo novo e que requer mudança de comportamento. Cada policial recebeu um questionário e marcou somente os itens (tabela 1) em que julgava ter dificuldade, sem se identificar. Depois de recolhidos os questionários, os policiais puderam falar livremente acerca da sua prática, das dificuldades e possíveis soluções. Como fechamento da reunião, desenvolveu-se uma técnica de grupo, ressaltando a importância de se estar aberto a mudanças e obter o respeito às diferenças individuais.

Nas reuniões comunitárias seguintes, foram realizadas atividades grupais com o objetivo de integração entre policial e cidadão. Além disso, alguns temas foram abordados durante as atividades, tais como, resistência, comunicação, cuidado de si e do outro e respeito aos limites.

Resultados

Resultados das reuniões comunitárias

Nas reuniões comunitárias, em geral, o capitão responsável pela segurança do bairro faz a apresentação do comandante, que fala sobre a filosofia do policiamento comunitário e a importância da parceria. Em seguida, os policiais que atuam nos quadrantes do bairro são apresentados, assim como indicados os números de telefone das viaturas. Logo, é feita a prestação de contas com o resumo das ocorrências do mês anterior. Após a leitura da ata da última reunião, a palavra é aberta à comunidade. Ao final, é informada a data da próxima reunião.

No bairro B1, a reunião foi realizada em uma escola e compareceram 33 pessoas. No momento da palavra aberta, um cidadão reclamou que os policiais não o cumprimentam. Outro cidadão passou uma informação à polícia. Quatro pessoas elogiaram o trabalho da polícia em aproximar-se da comunidade. No final da reunião alguns cidadãos quiseram conversar, compartilhar problemas e esclarecer dúvidas com os policiais e comandante.

No bairro B2, a reunião foi realizada em um espaço disponibilizado pelo líder comunitário e compareceram 46 pessoas. Na palavra aberta, um cidadão perguntou se seu nome seria resguardado, caso ligasse para passar informação e lhe foi respondido afirmativamente. Outra pessoa reclamou que a viatura fica estacionada em locais comerciais específicos e não pára em seu supermercado. Houve uma sugestão para haver palestra de direção defensiva e drogas nas escolas do bairro. Alguns cidadãos elogiaram o trabalho da polícia em aproximar-se da comunidade e ressaltaram que a viatura passar várias vezes pelo bairro transmite a todos maior segurança. A reunião seguinte foi realizada em uma escola e o comandante proferiu uma palestra sobre drogas. Compareceram alguns moradores do bairro e alunos do

período noturno da escola. Dois moradores e donos de comércio levaram água, café e balas para a reunião. Realizou-se uma atividade de conscientização da parceria, ressaltando o cuidado de si e do outro.

No bairro B3, a reunião foi realizada em uma igreja evangélica e compareceram 23 pessoas. Um morador agradeceu e elogiou o trabalho do tenente, que atuou com rapidez e eficiência quando foi chamado para resolver o problema de um vizinho, proprietário de um bar, que colocava o som em volume alto todos os dias. A comunidade presente reclamou dos outros que não compareceram à reunião, por resistência ou por acharem que somente seria informado o número dos telefones das viaturas. Três pessoas ofereceram espaço para a realização das reuniões seguintes. Mais seis pessoas elogiaram o trabalho de parceria da polícia. Realizou-se uma atividade em que todos deveriam se apresentar, até mesmo as crianças. Em seguida, aplicou-se uma técnica de grupo para integração entre policiais e cidadãos ressaltando a importância da parceria, sobretudo na educação das crianças, voltada para o policiamento comunitário e não para a repressão. No final da reunião, alguns cidadãos buscaram conversar, compartilhar problemas e esclarecer dúvidas com policiais. As crianças também disseram que gostaram da brincadeira e cumprimentaram os policiais.

No bairro B4, a reunião foi realizada no centro comunitário e compareceram 54 pessoas. Na palavra aberta, um cidadão perguntou sobre o que fazer quando precisasse viajar e deixar a casa sozinha. O comandante respondeu à pergunta incentivando a população a ter maior contato com o vizinho, pois, em situação de emergência é ele quem está mais próximo e pode ajudar. Na segunda reunião realizada no mesmo local, compareceram 113 pessoas. Um senhor elogiou a iniciativa da polícia pois, embora morasse há 35 anos no bairro, nunca presenciara

tal fato. Duas pessoas elogiaram ver a viatura passando várias vezes em frente de suas casas e disseram que o medo diminuía. Um cidadão salientou que existem pessoas que não conhecem valor do policiamento comunitário e ainda passam medo nas crianças dizendo que se elas não se comportarem a polícia irá prendê-las. Um outro senhor disse que as reuniões são importantes até mesmo para ele conhecer as pessoas da própria comunidade e que moram tão próximos. Nessa reunião, aplicou-se a mesma técnica de grupo do bairro B3 para integração entre policiais e cidadãos. Na terceira reunião realizada no mesmo local, compareceram 61 pessoas. Sugestões para palestras sobre drogas foram dadas, e um professor de escola pública do bairro solicitou que a próxima reunião fosse realizada na escola para que os alunos pudessem participar também. A líder comunitária pediu desculpas à polícia pelo comparecimento de poucas pessoas em um bairro com tantos moradores. A terceira reunião foi realizada após a aplicação do questionário com os policiais. Foi então realizada uma técnica de grupo com os policiais e cidadãos para ressaltar as diferentes formas de comunicação e a importância do respeito ao limite do outro. No final das três reuniões, sobretudo a última, muitos cidadãos procuraram conversar, compartilhar problemas e esclarecer dúvidas com policiais. As crianças cumprimentaram os policiais, abraçaram-nos e muitas pediram para tirar foto com eles.

Resultados das reuniões com os policiais militares

Tabela 1. Índice de policiais que têm dificuldade na prática do policiamento comunitário.

Dificuldades na prática do policiamento comunitário	Porcentagem (%)
1. Tenho dificuldade de iniciar uma conversa.	7,40
2. Tenho dificuldade de explicar a filosofia de policiamento comunitário	19,75
3. Tenho dificuldade de mediar conflitos entre vizinhos	7,40
4. Tenho dificuldade de mediar conflitos entre familiares	13,60
5. Tenho dificuldade de dar informações sobre segurança para o cidadão	11,10
6. Tenho dificuldade de dar assistência nas escolas	22,20
7. Tenho dificuldade de orientar crianças e jovens	13,60
8. Tenho dificuldade de orientar os pais	7,40
9. Tenho dificuldade de fazer as visitas comunitárias	37,00
10. Tenho dificuldade de fazer as visitas solidárias	37,00
11. Tenho dificuldade em separar os meus problemas pessoais e profissionais	4,90
12. Tenho dificuldade de atender com educação e respeito as pessoas no local das ocorrências	3,70
13. Tenho dificuldade de cumprimentar as pessoas	3,70
14. Tenho dificuldade de sorrir para as pessoas	8,60
15. Tenho dificuldade de aproximar das pessoas	6,20
16. Tenho dificuldade de controlar minha agressividade	11,10
17. Tenho dificuldade em lidar com homossexuais	24,70
18. Tenho dificuldade em lidar com travestis	24,70
19. Tenho dificuldade em lidar com usuários de drogas	28,40
20. Tenho dificuldade de ouvir elogios	2,50
21. Tenho dificuldade de ouvir críticas	25,90

A tabela 1 apresenta o índice de policiais que têm dificuldade na prática do policiamento comunitário. Observa-se que dos 81 policiais que participaram do estudo, 37% têm dificuldade de fazer tanto as visitas comunitárias quanto solidárias. A respeito das visitas comunitárias, o policial A relatou que a população não os recebe bem quando eles vão a suas casas, pois “eles têm medo da polícia e alguns pedem para eles falarem pelo interfone”. Em seguida, o policial B acrescentou: “A população nos recebe mal por causa da mídia. Tinha que trabalhar o policiamento

comunitário na televisão também, mostrar mais sobre isso, pois a mídia só nos atrapalha e nunca ajuda. Ninguém mostra o lado positivo da polícia. A polícia tem em média 13 mil policiais, aí um faz uma coisa errada e a mídia cai em cima, mas as coisas boas ninguém mostra”. Por fim, o policial C completou: “A PM é que faz tudo e na hora da mídia ferrar ela ferra a PM. Nós não somos valorizados”. Ao serem questionados sobre as visitas solidárias, o policial D disse: “O problema é que quem registra a ocorrência geralmente não é quem faz a visita. São policiais diferentes. Aí não é a mesma coisa”.

Um segundo dado relevante é que 28,4% dos policiais têm dificuldade em lidar com usuários de drogas. O policial E relatou: “Lidar com drogado é uma das coisas mais difíceis porque, na verdade, ele não quer ser curado. Além disso, a família também já desistiu”. O sujeito F disse também que um grande problema é que, às vezes, eles levam os usuários de droga para as delegacias, e logo são soltos, e os policiais sentem-se frustrados e correm o risco de serem identificados.

Também 24,7% têm dificuldade em lidar tanto com homossexuais quanto com travestis. Alguns policiais perguntaram a diferença entre os dois termos. Ao serem questionados, alguns policiais começaram a rir e dois disseram que sentem vontade de dizer aos homossexuais e travestis: “Vai virar homem, rapaz”. O policial G acrescentou que é muito difícil lidar com essas pessoas em ocorrências, alegando que elas não manifestam respeito pela autoridade policial. Em seguida, o policial H completou: “Não tem como ser muito educado nas abordagens, principalmente quando você vê que é um ‘mala’ com tatuagens e *piercings*”.

Em relação ao recebimento de críticas, 25,9% dos policiais responderam ter essa dificuldade. Muitos alegaram que a comunidade só reclama.

Um dado relevante é que 22,2% têm dificuldade de dar assistência às escolas. A

esse respeito, o policial I disse: “O trabalho da polícia é dar segurança e é um trabalho de repressão e não de ir em escola”. Em seguida, o policial J acrescentou que quem ajuda as pessoas são os bombeiros.

Outro dado importante é que 19,75% dos policiais têm dificuldade de explicar a filosofia de policiamento comunitário. No primeiro momento do encontro, em que foram levantados alguns questionamentos referentes ao policiamento comunitário, o policial K verbalizou: “É muito difícil porque a gente trabalha de acordo com a filosofia do comandante e não da polícia. Aí troca de comando e tudo vai por água abaixo”. Logo, o policial L completou: “A gente nem sabe direito o que é isso e o que temos que fazer, e aí já falam pra comunidade. Aí bagunça tudo. Tem que preparar a polícia primeiro”. O policial M acrescentou: “Não adianta quem tá em cima [referindo-se à hierarquia da polícia] conhecer bem o policiamento comunitário se nós, soldados, é que vamos praticar”.

Em relação à prática de orientar crianças e jovens, 13,6% dos policiais indicaram essa dificuldade e alguns alegaram que nem as crianças os respeitam mais como antigamente. O policial N disse que quando eles passam com as viaturas, crianças e jovens costumam fazer o barulho da sirene para irritá-los.

É necessário ressaltar que, dos 81 policiais que participaram do estudo, apenas dois fizeram o Curso Nacional de Promotor de Polícia Comunitária realizado pela SENASP (Secretaria Nacional de Segurança Pública) em parceria com a Polícia Militar do Estado de Goiás.

Após a aplicação do questionário, no momento da segunda discussão sobre as maiores dificuldades na prática do policiamento comunitário, algumas declarações destacaram-se, tais como: “A falha está na instrução da população e em não analisar o perfil do policial, porque tem gente que não tem o perfil de policial comunitário”;

“Isso funciona com os policiais certos, não são todos que dão certo. Eu mesmo não sou pra isso”; “Isso pra mim é balela, é tudo politicagem”; “As pessoas tão confundindo as coisas. Tá perdendo o respeito. O povo acha que somos obrigados a dar carona nas viaturas e alguns dizem até que pagam o nosso salário, como se nós não pagássemos impostos também”; “O cidadão não está consciente. O pessoal não está interessado na segurança pública”; “A comunidade não confia na polícia”; “Há falta de informação da população quanto ao policiamento comunitário”; “Quando o policial conhece o povo, ele fica mais frouxo. A população confunde polícia militar com polícia frouxa”; “É uma polícia light”; “A polícia tem um grande defeito: implanta as coisas e já quer resultado imediato”.

Por outro lado, alguns policiais destacaram o lado positivo: “Desde quando começou o policiamento comunitário houve uma melhora, só precisa aperfeiçoar”; “Toda mudança é lenta e tem resistência. Temos que esperar certo tempo”; “O ponto positivo é a aproximação da comunidade que pode passar informação e ajudar a prevenir o crime”; “Gostei da palestra. Tem que ser desse jeito mesmo, devagar. A polícia não pode jogar tudo de uma vez pra gente engolir”.

Discussão

O policiamento comunitário é iniciativa nova no Brasil, tendo em vista que foi introduzido na década de 1980. Ele deve ser adequado à cultura do país, de cada estado, cidade e bairro. No entanto, é importante ter como modelo os outros países em que o policiamento foi instituído há mais tempo. Na América do Norte, por exemplo, a implantação demandou medidas de natureza administrativa, operacional, mas sobretudo a mudança na filosofia de trabalho com nova educação de todos os policiais. Dos 81 policiais que participaram do estudo, apenas dois fizeram o Curso Nacional de Promotor de Polícia Comunitária e 19,75% deles alegaram ter dificuldade de explicar a filosofia de policiamento comunitário. Um policial assim verbaliza essa dificuldade: “A gente nem sabe direito o que é isso e o que temos que fazer, e aí já falam pra comunidade. Aí bagunça tudo. Tem que preparar a polícia primeiro”. Além disso, 37% têm dificuldade de fazer tanto as visitas comunitárias quanto solidárias, que são duas práticas essenciais do policiamento comunitário.

Beato (2002) afirma que, para o resultado do trabalho ser positivo, respeitado e valorizado, é importante saber se os policiais estão devidamente preparados para tarefa de tal envergadura, pois um dos aspectos fundamentais para a implementação dessa filosofia é a existência de funcionários comprometidos e motivados com seus objetivos.

Pelos resultados obtidos e verbalizações dos policiais percebe-se uma visão negativa dessa nova filosofia e falta de motivação, o que ocorre, sobretudo, por não haver conhecimento da teoria para que ela seja praticada de forma correta. Portanto, é necessário que todo o efetivo do Batalhão da Polícia Militar faça o curso de preparação promovido pela SENASP.

Além dessa preparação teórica, é necessário também que eles estejam

psicologicamente preparados e motivados. Para isso, trabalhos grupais temáticos podem ser realizados pela psicologia com o objetivo de despertar e desenvolver novas qualidades no ser humano que está por trás da farda, tais como, boa capacidade de liderança, capacidade de tomar decisões e ter iniciativa, criatividade para mediação de conflitos, receptividade, assertividade, respeito às diferenças individuais e flexibilidade (D'Alessandro, s.d.).

Bondaruk e Souza (2004) afirmam que o policial precisa resgatar a consciência da importância de seu papel social e, também, sua auto-estima para atender à comunidade, sem resistências, com rapidez e respeito à cidadania, maneira eficiente para que seja transmitida a filosofia do policiamento comunitário.

Outro ponto a ser ressaltado é que ao analisar a verbalização dos policiais, evidencia-se uma quantidade significativa de percepções negativas em relação à sociedade. O mundo real do trabalho policial é muito negativo, pois eles lidam diariamente com pessoas que tentam ofender física ou psicologicamente seu próximo (Lima, 2006), o que, porém, não se pode generalizar. Percebe-se que a relação entre a polícia e a população ainda é estruturada com imagens, crenças e estereótipos. De acordo com os resultados obtidos, 24,7% dos policiais têm dificuldade em lidar com homossexuais e travestis, e suas falas estão relacionadas a crenças que podem ocasionar práticas discriminatórias. Portanto, o trabalho com grupos de policiais e com policiais e cidadãos nas reuniões comunitárias pode ser eficaz, pois, quando os indivíduos se encontram para falar, expressar suas opiniões, argumentar, discutir o cotidiano, produzir e difundir conhecimentos sobre o mundo, esses conhecimentos passam a orientar seus comportamentos e do grupo ao qual pertencem, bem como suas relações interindividuais e intergrupais (Falcão, Macaraípe, Pereira & Torres, 2004).

Além da resistência presente no contexto policial, percebe-se que ela também existe na comunidade, sobretudo por poucas pessoas participarem das reuniões comunitárias. Embora sejam distribuídos cerca de quatrocentos convites para a população do bairro e adjacências, em média, apenas 55 pessoas comparecem. No entanto, percebe-se que a resistência é facilmente quebrada, pelo contato nas reuniões comunitárias. Mesmo chegando aos encontros com certo receio, os moradores demonstram estar abertos ao que a polícia propõe e logo se engajam nessa parceria. As pessoas elogiam o trabalho e a iniciativa da polícia, oferecem espaço para a realização das reuniões seguintes, aproximam-se deles para cumprimentá-los, conversar, esclarecer dúvidas, compartilhar problemas e até mesmo tirar fotos. Percebe-se que algumas pessoas resgataram o sentimento de segurança e o medo diminuiu pelo simples fato de ver a viatura com frequência no bairro. Outras ainda citaram a importância das reuniões para conhecer a própria comunidade do bairro.

Essas mudanças de atitude podem ser relacionadas a alguns efeitos psicológicos que o policiamento comunitário proporcionou à comunidade, tais como o fortalecimento do respeito à imagem da polícia, a recuperação do sentimento de comunidade, o resgate do sentimento de cidadania, a redução do estresse da vida em sociedade e fortalecimento do civismo (Bondaruk & Souza, 2004). Os efeitos psicológicos nos policiais ainda não são perceptíveis por ainda não haver internalizado essa nova filosofia e prática de trabalho.

Infelizmente ainda são poucas as pessoas que participam das reuniões comunitárias. É necessário, portanto, que os cidadãos presentes levem outros parceiros da comunidade para as próximas reuniões a fim de que o número de pessoas aumente cada vez mais. A realização de trabalhos sociais que envolvem a polícia e a comunidade pode contribuir para o fortalecimento dessa parceria de forma

que as duas partes se aproximem e se diminua o medo de polícia mantido por tantos anos.

Considerando a comunidade como parte da equipe do policiamento comunitário, ressalta-se a importância do preparo da equipe com base no processo de comunicação para a resolução de situações e problemas sociais. Esse trabalho pode ser realizado nas reuniões comunitárias por meio de técnicas de grupo e palestras temáticas.

Lima (2006) ressalta que os policiais precisam trabalhar como parceiros com a população na comunidade, de modo que ela também possa receber poder para ajudar a transformar os bairros em lugares melhores e mais seguros. No entanto, de acordo com as verbalizações dos policiais, percebe-se exatamente o medo de perder a autoridade e deixar de ser respeitado. Por outro lado, é importante ressaltar que a autoridade agressiva gera medo nas pessoas. Portanto, esse é um ponto que precisa ser trabalhado tanto com policiais quanto com cidadãos, de modo que o conceito de respeito seja ressignificado, e restaurado o respeito mútuo não por autoridade, mas por parceria.

O trabalho torna-se completo quando envolve a participação da polícia e da comunidade, por isso, as atividades de integração são de extrema importância para fortalecer essa relação e fazer que todos sintam a necessidade de compartilhar responsabilidades. Em consequência desse trabalho, representações negativas e crenças antigas de ambas as partes podem ser desfeitas.

Também é essencial que a mídia divulgue a importância do policiamento comunitário, apresente a responsabilidade de cada um nessa parceria, convide a população para as reuniões comunitárias e até mesmo contribua com dicas de segurança para evitar que as pessoas sejam vítimas fáceis de agressores sociais.

A valorização do sentimento de comunidade, a forma simples e criativa para a resolução de problemas comunitários, a relação de confiança estabelecida entre povo e polícia e, sobretudo, a assunção definitiva da comunidade em sua posição de coadjutora nas questões de segurança pública apontam a esperança de um futuro melhor para todos (Bondaruk & Souza, 2004).

Reforçando a justificativa do presente artigo, diante a realidade em que se encontra a relação da polícia com a comunidade e em virtude da importância de buscar melhores resultados na implantação do policiamento comunitário, faz-se necessário um serviço de psicologia responsável pelas relações internas da instituição, trabalho grupal preparatório para os policiais, trabalho de integração entre policiais e cidadãos e projetos psicossociais.

Diante a importância do tema abordado neste trabalho, é necessário que haja novas possibilidades de pesquisa na área policial, referente à segurança comunitária, para que a psicologia possa contribuir para o desenvolvimento dessa nova filosofia.

Referências

- Bayley, D., & Skolnick, J. (2002). *Nova polícia: inovações da polícia em seis cidades norte-americanas*. São Paulo: EDUSP.
- Beato, C. (2002). Reinventando a polícia: a implementação de um programa de policiamento comunitário. Em N. V. Oliveira (Org.), *Policiamento comunitário: experiências no Brasil 2000-2000* (pp. 113-165). São Paulo: Página Viva.
- Bondaruk, R.L., & Souza, C.A. (2004). *Polícia comunitária: polícia cidadã para um povo cidadão*. Curitiba: Comunicare.
- Bucqueroux, B., & Trojanowicz, R. (2003). *Policiamento comunitário: como começar*. São Paulo: PM do Estado de São Paulo.
- D'Alessandro, R. (s.d.). Desenvolvendo o potencial do policial comunitário. Em J. F. R. Pereira (Org.), *Manual de psicologia do policial comunitário, 1*, 35-40.
- D'Alessandro, R. (s.d.). O perfil do policial comunitário. Em J.F.R. Pereira (Org.), *Manual de psicologia do policial comunitário, 1*, 6-12.
- Falcão, L. C., Macaraípe, R., Pereira, A. S., & Torres, A. R. R. (2004). Preconceito e psicologia social. *Estudos: vida e saúde*, 31, n. 4, 617-636.
- Guimarães, J. G., Torres, A. R. R., & Faria, M. R. V. (2005). Democracia e violência policial: o caso da polícia militar. *Psicologia em Estudo*, 10, n. 2, 165-173.
- Lima, J. C. (2006). *Atividade policial e o confronto armado*. Curitiba: Juruá.
- Neto, T.D. (2002). Policiamento comunitário: nova polícia ou mera maquiagem? Em N. V. Oliveira (Org.), *Policiamento comunitário: experiências no Brasil 2000-2002* (pp. 59-69). São Paulo: Página Viva.
- Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP). *Histórico da polícia comunitária*. Retirado no dia 28/05/07, do website <http://www.seguranca.mt.gov.br/pc.php?IDCategoria=19>
- Secretaria de Segurança Pública de Goiás (SSP/GO). (s.d). *Polícia comunitária*. Goiânia: SSP/GO.
- Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP). (2007). *Curso nacional de promotor de polícia comunitária*. Brasília.

Anexo

POLICIAMENTO COMUNITÁRIO

Questionário

No contato com a comunidade eu:

- 1- ()Tenho dificuldade de iniciar uma conversa.
- 2- ()Tenho dificuldade de explicar a filosofia de policiamento comunitário
- 3- ()Tenho dificuldade de mediar conflitos entre vizinhos
- 4- ()Tenho dificuldade de mediar conflitos entre familiares
- 5- ()Tenho dificuldade de dar informações sobre segurança para o cidadão
- 6- ()Tenho dificuldade de dar assistência nas escolas
- 7- ()Tenho dificuldade de orientar crianças e jovens
- 8- ()Tenho dificuldade de orientar os pais
- 9- ()Tenho dificuldade de fazer as visitas comunitárias
- 10-()Tenho dificuldade de fazer as visitas solidárias
- 11-()Tenho dificuldade em separar os meus problemas pessoais e profissionais
- 12-()Tenho dificuldade de atender com educação e respeito as pessoas no local das ocorrências
- 13-()Tenho dificuldade de cumprimentar as pessoas
- 14-()Tenho dificuldade de sorrir para as pessoas
- 15-()Tenho dificuldade de aproximar das pessoas
- 16-()Tenho dificuldade de controlar minha agressividade
- 17-()Tenho dificuldade em lidar com homossexuais
- 18-()Tenho dificuldade em lidar com travestis
- 19-()Tenho dificuldade em lidar com usuários de drogas
- 20-()Tenho dificuldade de ouvir elogios
- 21-()Tenho dificuldade de ouvir críticas