

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E FILOSOFIA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

Rafael Coelho Rodrigues

**O ESTADO PENAL E A SOCIEDADE DE CONTROLE:
O PROGRAMA DELEGACIA LEGAL COMO DISPOSITIVO
DE ANÁLISE**

Niterói
2008

Rafael Coelho Rodrigues

**O ESTADO PENAL E A SOCIEDADE DE CONTROLE:
O PROGRAMA DELEGACIA LEGAL COMO DISPOSITIVO
DE ANÁLISE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Instituto de Ciências Humanas e Filosofia da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia, na área de concentração Subjetividade, Política e Exclusão Social.

Orientadora: Prof. Maria Lívia do Nascimento

Niterói
2008

Rafael Coelho Rodrigues

**O ESTADO PENAL E A SOCIEDADE DE CONTROLE:
O PROGRAMA DELEGACIA LEGAL COMO DISPOSITIVO DE ANÁLISE**

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Maria Lívia do Nascimento - Orientadora
Universidade Federal Fluminense

Prof. Dra. Cecília Maria Bouças Coimbra
Universidade Federal Fluminense

Prof. Dra. Kátia Aguiar
Universidade Federal Fluminense

Prof. Dra. Vera Malaguti Batista
Instituto Carioca de Criminologia

Dedico esta dissertação à Thereza Cristina Coelho Rodrigues, minha mãe, que partiu durante minha caminhada no Mestrado. Saudades, do carinho, do cuidado, da atenção, dos ensinamentos, das broncas.

Agradecimentos

- Agradeço profundamente a Maria Lívia do Nascimento que foi mais do que orientadora. Esteve presente, mesmo de longe, no momento mais difícil da minha vida. Acima de tudo, acreditou em mim quando, muitas vezes, nem eu mesmo acreditava.

- A Cecília Coimbra que, com suas leituras atentas e carinhosas, contribuiu enormemente durante todo o percurso desta dissertação. Sua prática e sua luta são exemplos.

- A Vera Malaguti Batista que soube ver em meus olhos a tensão nos momentos que precediam a qualificação e, mesmo sem me conhecer, se dirigiu a mim para me tranquilizar. Sua atenção e sua entrega nas palestras, em seus textos me emociona e cativa.

- A Kátia Aguiar que, desde o início do mestrado quando a conheci, decidi que tinha que estar na minha banca. Suas sugestões na pré-banca mudaram a forma de apresentação do texto o que me causou muita angústia. Mas depois percebi o quanto sua leitura acrescentou a este trabalho.

- A Cristiane, grande amiga, que me incentivou e ajudou a entrar no mestrado e que contribuiu com várias sugestões para o texto.

- Aos grandes amigos: Gustavo, Juliana, Arilson, Rita, Luis Paulo, Evelin, Marcelly, Roberta e Clévia.

- Aos colegas da turma do mestrado que com a sede de conhecimento deles saciei um pouco da minha. Pessoas que recebiam as outras de braços abertos colocando em prática aquilo que estudávamos.

- Aos policiais e psicólogas entrevistadas para esta dissertação.

- A minha família que, do seu modo, esteve sempre do meu lado.

Resumo

Esta pesquisa aborda como vêm sendo conduzidas as discussões sobre insegurança pessoal e social. Defendemos que esta insegurança é produzida por uma série de forças que a compõem como, por exemplo, a desterritorialização das referências subjetivas do Homem, a instalação de um Estado Penal em detrimento dos investimentos na área social, a produção de subjetividades capitalística e a ameaça de tornar-se um consumidor-falho, descartável, supérfluo.

Sem problematizar estas questões, a mídia, de forma conveniente, vem associando a insegurança pessoal e social à violência urbana e esta historicamente à pobreza. Isso forma o tripé homicida atual insegurança/pobreza/violência, que dizima parte da população jovem, pobre e negra do estado do Rio de Janeiro contemporâneo.

A diminuição das políticas sociais do Estado e sua contrapartida necessária, o aumento do investimento nas políticas de segurança constitui o que Wacquant (2001) denomina Estado Penal.

Wacquant (2001) alerta para a interpenetração das esferas sociais e penais como um dos dispositivos privilegiados de controle social do Estado Penal. Identificamos no Rio de Janeiro a convergência programática dessas esferas no Programa Delegacia Legal, dispositivo de análise da implementação do Estado Penal tupiniquim e dos mecanismos disciplinares e de controle para a gestão da força de trabalho excedente.

Partindo desse conjunto de referências, realizamos uma cartografia das condições de emergência do Programa Delegacia Legal, assim como, dos dispositivos utilizados para a sua legitimação, principalmente, a função demandada aos especialistas técnico-científicos, em especial aos psicólogos, e seus discursos de suposta neutralidade, objetividade e imparcialidade, problematizando esta prática.

ABSTRACT

This research shows how the discussions about personal and social insecurities have been conducted. We defend that this insecurity is produced by a series of forces that make part of it, as such as, the nonterritoriality of the subjective references of the Man, the installation of a Penal State to the detriment of investments in the social area, the production of capitalistic subjectivities and the threat of becoming a faulty consumer, disposable and superfluous.

Lacking further investigation of these questions, the media has, inconveniently, been associating the personal and social insecurities to the urban violence, and this, historically, to the poverty. It forms the actual homicidal tripod insecurity/poverty/violence, which decimates part of the young, poor and black population of the contemporaneous Rio de Janeiro State.

The decrease of social politics in the State as well as its necessary compensation, the increase of investments in security politics, constitutes what Wacquant (2001) establishes as Penal State.

Wacquant (2001) alerts for the interpenetration of the social and penal spheres as one of the privileged devices of social control of the Penal State. We identified in Rio de Janeiro the pragmatic convergence between these spheres in the “Delegacia Legal” Program, device of analysis of the implementation of the “tupiniquim” Penal State and its disciplinary and controlling mechanisms for the management of the exceeding work force.

From this set of references, we made a cartography based on the emergency conditions of the “Delegacia Legal” Program, as well as, the factors that were used for its legitimacy; mainly, the function required from the technical-scientific specialists, in special the psychologists, and their supposed neutrality, objectivity and impartiality speeches, questioning their practice.

SUMÁRIO:

INTRODUÇÃO	09	
CAPÍTULO I: SOCIEDADE DE CONTROLE E ESTADO DE EXCEÇÃO		
1. Efeitos, desafios e impasses no contemporâneo	21	
2. Do Estado de Bem-estar Social ao Estado-penitência ou da Guerra-fria à guerra contra os pobres	31	
2.1 A política de enfrentamento no Rio de Janeiro	38	
3. Biopoder e Estado de Exceção no Rio de Janeiro contemporâneo	42	
3.1 Um analisador: A chacina do Pan	48	
CAPÍTULO II: O PROGRAMA DELEGACIA LEGAL COMO DISPOSITIVO DE ANÁLISE		
1. Rio de Janeiro 1999/2000 - Guerra Civil?	52	
2. Implantação do Programa Delegacia Legal	55	
3. Programa Delegacia Legal como Dispositivo de Análise da Sociedade de Controle	64	
CAPÍTULO III: CONTROLE SOCIAL E POLÍCIA: UMA GENEALOGIA		73
1. Institucionalização da instituição policial e sociedade disciplinar	78	
CAPÍTULO IV: AS ESTRATÉGIAS DE SABER/PODER CONTEMPORÂNEAS E O ESTADO DO RIO DE JANEIRO		84
1. Especialismos, Estado, Mídia e Fabricação de Consenso	86	
2. Os Programa Sociais e as novas Estratégias de Controle no Contemporâneo	90	
3. Atendimento Social no Programa Delegacia Legal	105	
CONSIDERAÇÕES FINAIS	113	
REFERÊNCIAS	117	
ANEXOS	125	

INTRODUÇÃO:

Recentemente a Organização das Nações Unidas (ONU)¹ anunciou que 30 mil crianças morrem todos os dias no mundo devido à fome e à desnutrição. Mas como isso pode acontecer neste chamado estágio avançado da humanidade, onde se alcançou um nível tecnológico impensado há poucas décadas? Como pode a civilização dita pós-moderna “fechar os olhos” para fatos como este que acontecem simultaneamente ao crescimento da economia mundial? Como, nos países em que a economia mais cresce, pode ocorrer a maior mortandade por fome?

Há a produção de um discurso que afirma haver um contraste entre estes dois mundos, o “civilizado” e o “atrasado”, o que cresce e o que nos repele, que pode ser visto em vários lugares do planeta. Na cidade do Rio de Janeiro este discurso acentua-se enfatizando a proximidade entre extrema pobreza e a ostentação de riqueza. Condomínios de alto luxo com vista paradisíaca para a orla carioca convivem ao lado de comunidades onde moram milhares de pessoas que não têm rede de esgoto, água tratada, acesso à saúde pública. Pessoas que são alvos de vendedores de drogas, bem como de agentes do Estado.

Tais condomínios investem cada vez mais em medidas de proteção como câmeras, muros altos com cercas eletrificadas, seguranças particulares, além de estabelecimentos de prestação de serviços para que seus habitantes precisem sair o mínimo possível do seu interior, reduzindo assim, o contato e os riscos que correm ao encontrarem seus vizinhos indesejáveis. Porém, por mais que digam que a cidade encontra-se partida, há uma intensa e potente interação entre os pobres e os detentores da riqueza carioca. Esta potente mistura é o que tal discurso pretende calar, silenciar. Forja-se campanhas de lei e ordem pelas ruas da cidade maravilhosa que passa a ter o medo e a insegurança propagados pelas manchetes diárias de seus jornais.

Batista (2003b), afirma que a difusão do medo do caos e da desordem tem servido para disparar estratégias de exclusão e disciplinamento planejado de massas empobrecidas. O medo funciona neste ordenamento como porta de entrada para políticas genocidas de controle social.

Crimes que afetam diretamente a população da classe média têm grande

¹ Dados divulgados pela ONU e comentados pelo ex-presidente da África do Sul, Nelson Mandela, durante seu discurso na Conferência Internacional sobre Crianças Pobres, realizada em setembro de 2001, em Londres.

repercussão enquanto que os que acometem os moradores das favelas não passam de pequenas notas nas inúmeras páginas policiais dos jornais. As “incursões” policiais nas comunidades pobres, tendo sempre à frente o carro blindado denominado “caveirão”, geralmente deixam moradores feridos ou mortos após intensos tiroteios e, na maioria das vezes, as famílias das pessoas atingidas ainda precisam se preocupar em desmentir que seus parentes fossem traficantes ou tivessem algum envolvimento com o crime. Embora no Brasil não se tenha pena de morte parece ser justificável um agente do Estado matar uma pessoa por ela ser acusada de tráfico de drogas.

Estes ditos traficantes são os “inimigos internos²” a serem vencidos. São os jovens miseráveis que vendem drogas para os jovens ricos que servem de bodes expiatórios para todos os problemas da insegurança do mundo pós-moderno em mais uma imensa fabricação de estereótipos comandada pelo *mass media*.

Solicitações desesperadas por parte da “população de bem”, aquela que paga seus impostos, por endurecimento no combate aos criminosos são sempre destacadas pela mídia. Esta, por sua vez, afirma várias vezes que a cidade vive um estado de “guerra civil” o que acaba servindo para atenuar e justificar as atrocidades que acontecem na “guerra contra o crime” e a impunidade. Chega-se à conclusão que é “normal” que batalhões da polícia militar tenham carros blindados apelidados de caveirão, que possuam como emblema uma caveira e não ande com algemas nas incursões às comunidades pobres marginalizadas já que vão apenas para o confronto, ou seja, morto não precisa ser algemado.

O cenário de uma cidade em guerra civil vem sendo construído pela grande mídia há vários anos. Presenciamos este quadro cuidadosamente fabricado e emoldurado hoje, mas que não mudou muito daquele que possibilitou a eleição, em 1998, de Antony Garotinho como governador do Estado e, em 2002, de sua esposa Rosinha Garotinho. O então governador colocou o problema da segurança pública como prioridade de seu governo já que seus eleitores tinham como principal desejo que este acabasse com a insegurança que rodeava as suas vidas.

Em nenhum momento verificou-se sinal de problematização da questão da insegurança. Todos sabem o motivo e os responsáveis. Estão logo ali. Vagabundos que estão sem empregos porque não querem trabalhar, pessoas despreparadas para o

² Da mesma forma que se construíram perigosos “inimigos da Pátria” nos anos 60 e 70, em nosso país – e em muitos momentos da história da humanidade, concebidos por diferentes equipamentos sociais (Coimbra, 2001).

mercado de trabalho competitivo do novo século, oriundas de famílias desestruturadas que ficam a pedir ajuda nas ruas. Tornou-se fácil e cômodo apontar os culpados pela insegurança dos cidadãos de bem.

Para Bauman (1998), a principal causa de todo esse mal-estar vivido como sentimento permanente de insegurança é sua constatação que a sociedade pós-moderna passou a privilegiar a liberdade em detrimento da segurança individual de outrora, passando a se preocupar com a desordem, com o caos e a impureza causados por “novos estranhos”, os “estranhos pós-modernos”. Nesta sociedade que tem como base de sustentação econômica o consumo, o critério de pureza e de criminalização se dá no mercado, através dos “consumidores falhos”, aqueles incapazes de responder aos encantos do mercado consumidor.

A multiplicação do comportamento classificado como criminoso, segundo Bauman, não é problema para esta sociedade, pelo contrário, é seu pré-requisito. Os consumidores falhos se tornaram os novos demônios/criminosos, isolados em guetos criminalizados (no caso brasileiro, as favelas) e sendo vistos como clientes potenciais da indústria da prisão. A sedução do mercado funciona, ao mesmo tempo, como a grande igualadora e a grande divisora, já que a sedução do mercado funciona para todos, porém, nem todos têm os meios para participar dele.

No capitalismo neoliberal e nas mudanças do mercado de trabalho dele decorrentes, a pobreza não funciona mais como exército reserva de mão-de-obra, se tornando uma “pobreza sem destino”, precisando ser isolada e neutralizada através de uma “estratégia bifurcada da incriminação da pobreza e da brutalização dos pobres” (Bauman, 1998).

Na era do consumo, consome-se sobretudo fluxos de imagens, de informação, de conhecimento, de serviços. Segundo Pelbart (2000), esses fluxos formatam nossa subjetividade, “resolvendo nossa inteligência e conhecimentos, nossas condutas, gostos, opiniões, desejos, em suma, nossos afetos” (Pelbart, 2000, pg. 36).

O principal produto fabricado e vendido nas prateleiras dos grandes shoppings, cultuado e divulgado pela mídia é o de subjetividades homogêneas, “kits de perfis-padrão” (Rolnik, 2000) que são usados/consumidos de acordo com cada órbita do mercado.

Podemos notar, a partir daí, que em diversos lugares do planeta a política criminal se vira, “coincidentalmente”, contra os pobres, sejam eles imigrantes ilegais na Europa, muçulmanos (terroristas por nascença) nos Estados Unidos ou jovens pobres

brasileiros. Cada nação passa a ter seus próprios inimigos internos e a sua própria maneira de eliminá-los.

Acentua-se a visão da pobreza como defeito moral, como uma doença não da sociedade, mas do indivíduo, que passa a ser criminalizado. Wacquant (2000) alerta para o destino que os jovens pobres e sem perspectivas passam a ter nesta fase do neoliberalismo.

No Brasil, parece-nos que a pobreza tem o seu destino selado: a prisão, ou nas grandes cidades, o extermínio que pode ser praticado pela polícia, pelos confrontos armados entre jovens de facções rivais, pela demora no atendimento nos hospitais públicos, pela fome, pelas queimaduras feitas enquanto dormem em praças públicas, como parte de brincadeiras de adolescentes entediados da classe média...

A sensação de insegurança desta fase da humanidade não pode ser compreendida apenas pelo foco da violência urbana. Nota-se a presença de outra função da economia subjetiva capitalística, a função da infantilização, já que ao reduzir a insegurança de toda uma época à violência urbana e apontar os seus culpados, a mídia de forma simples e conveniente afasta a possibilidade de problematizações e de questionamentos da lógica do mercado livre neoliberal governar nossas vidas.

Defenderemos nesta dissertação a inclusão de outras forças nesta configuração, tais como, a desterritorialização das referências subjetivas do homem (igreja, trabalho, família), a instalação de um Estado mínimo na área social, com o definhamento do Estado do Bem-estar social em contraponto, a uma maximização penal do Estado, com o aumento significativo da política de segurança pública, somados a noção de responsabilidade individuada, de erro e culpabilidade (típicas funções da economia subjetiva capitalística) e da grande ameaça que pode atingir a todos nós a qualquer momento: tornar-se um ser “descartável”, “desnecessário” caso não se tenha os meios para atingir o fim necessário, ou seja, ser um consumidor.

Enquanto isso, no Rio de Janeiro...

Para cumprir suas promessas de campanha o então governador Garotinho destinou uma soma nunca antes vista no Brasil para a pasta de segurança pública e começou a elaborar uma política a fim de mudar drasticamente o quadro encontrado no início do seu governo. Dentre as principais medidas estavam a compra de viaturas e armamentos novos para as polícias, incluído aí o famoso e já comentado caveirão, a

implantação de câmeras em diversas ruas (da zona sul) ligadas a centrais dentro dos batalhões de polícia, a construção de casas de detenção e de presídios de segurança máxima e a reforma de todas as delegacias de polícia do estado, assim como, o treinamento dos policiais para trabalharem nestes novos locais.

O projeto de reformulação das delegacias do Estado recebeu o nome de Programa Delegacia Legal. Estas novas delegacias foram chamadas de Delegacias Legais, já que as anteriores seriam estabelecimentos “ilegais”, pois abrigavam presos em suas dependências algo que vai contra a Lei de Execução Penal brasileira. Cabe ressaltarmos que tais estabelecimentos tidos como ilegais ainda persistem no estado do Rio de Janeiro.

O Programa Delegacia Legal foi oficializado pelo decreto 25.599 de 22 de setembro de 1999 que instituiu o Grupo Executivo do programa que tinha como função centralizar o planejamento, a coordenação e o controle de todas as ações necessárias à implantação das novas delegacias.

Das 165 delegacias do Estado, 100 passaram pelas obras de implantação do programa entre 1999 e 2006 ganhando nova arquitetura, sendo informatizadas e extinguindo a carceragem. Para tanto, foi investido um total de cerca de 300 milhões de reais, incluindo a construção de 11 casas de custódia.

Segundo o então governador Garotinho, este programa foi desenvolvido com o objetivo de proporcionar à polícia civil um salto de modernização em seus serviços - em particular, o de investigação criminal para que pudesse “vencer o desafio da impunidade” que advém das dificuldades da polícia para estabelecer a autoria dos crimes, produzir provas e prender os criminosos.

Porém, constata-se hoje que, apesar de toda a modernização que disponibilizou recursos avançados de tecnologia interligando todas as delegacias a uma única central de dados, o principal objetivo do projeto, ou seja, a melhoria nos índices de investigação criminal, não foi alcançada. Há dez anos o índice de elucidação de homicídios era de 7,8% e hoje é de apenas 1,5%³. Procura-se respostas para a queda brutal da elucidação desses crimes o que contradiz com o aumento de prisões efetuadas pela polícia neste mesmo período. O fato dos policiais não precisarem mais se preocupar com os presos que não estão mais nas delegacias e, tampouco, com o atendimento à população que passou a ser feito por estudantes das ciências humanas,

³ Dados divulgados em reportagem do Jornal O Globo de 31 de dezembro de 2006, pg. 23.

também deveria contribuir para o aumento da elucidação de crimes, fato este que não ocorreu.

Estes estudantes são supervisionados por profissionais das áreas de Psicologia e Serviço Social e têm como principal atribuição atender de forma cortês seus “clientes”, forma como denominam a população que procura o serviço da delegacia, e realizar um cadastro desses usuários, contendo suas informações pessoais que ficam arquivadas no banco de dados do programa e, ainda, identificar o motivo pelo qual procuram a delegacia. Caso seja algum fato que possa ser averiguado e constituir-se como um fato criminoso, passam para algum policial de plantão. Caso percebam que se trata de uma demanda social, estes profissionais com o auxílio do serviço de informatização do programa encaminham a pessoa para um outro órgão que possa atender a sua demanda.

O que aqui é denominado demanda social são todos os motivos que levam as pessoas a procurarem à delegacia de polícia e que não são fatos criminosos, podendo ser questões familiares, civis, sociais propriamente ditas, etc.

A tendência americana de associar instituições de assistência social e penal para um maior controle sobre seus pobres parece ser uma peça importante que geralmente é negligenciada quando o Programa Delegacia Legal é o foco do debate. Partiremos da idéia de que este programa associa ambas as instituições já que começa a se preocupar com uma demanda que a polícia sempre teve e sempre foi renegada, que é a demanda social.

Nesta dissertação, o Programa Delegacia Legal funciona como dispositivo analisador⁴ da sociedade de controle globalizado, seus dispositivos de poder e sua relação com o surgimento de um Estado-penitência que privilegia a política de segurança em contrapartida a uma menor participação na esfera social.

Realizamos uma cartografia das condições de emergência do Programa Delegacia Legal, assim como, os dispositivos utilizados para a sua legitimação, principalmente, a função demandada aos especialistas técnico-científicos e seus discursos de suposta neutralidade, objetividade, imparcialidade e cientificidade.

Partimos de uma problematização do presente, privilegiando os

⁴ Consiste em um conceito-ferramenta, formulado por Guattari, no contexto da Psicoterapia Institucional, incorporado pela Socioanálise. Os analisadores seriam acontecimentos – no sentido daquilo que produz rupturas, que catalisa fluxos, que produz análise, que decompõe (Barros, 2007). “Acontecimentos que, por si só, colocam em análise as instituições, as relações percebidas como naturais e até mesmo necessárias” (Coimbra, 2001, p. 25)

mecanismos pelos quais a insegurança social se transforma, de acordo com os interesses dominantes, em efeito da violência urbana e esta, da pobreza. Situamos este quadro na sociedade de controle atravessada pelos mecanismos de Biopoder colocados em prática no Rio de Janeiro através do Estado de Exceção. Isso se torna pungente na atual política conservadora de segurança pública denominada de política de enfrentamento, na qual, percebemos a mesma filosofia americana implantada no Programa Tolerância Zero. Utilizamos um acontecimento, a “chacina do Pan”, como dispositivo para analisar a política de guerra contra os pobres do Rio de Janeiro.

No segundo capítulo utilizamos o Programa Delegacia Legal como dispositivo analítico da sociedade de controle globalizado. Procuramos entender como se constrói este Programa numa perspectiva histórica-genealógica em um Estado descrito pelo *mass media* como estando em guerra civil. E como as características deste programa estão em perfeita sintonia com os dispositivos encontrados na sociedade de controle e na constituição do que Wacquant denominou Estado Penal.

Já no terceiro capítulo realizamos um breve estudo genealógico do surgimento da instituição polícia e como ela se constitui no Brasil de duzentos anos atrás. A partir da institucionalização da polícia, apontamos a sociedade disciplinar.

No quarto e último capítulo abordamos algumas estratégias de saber/poder contemporâneas utilizadas no Estado do Rio de Janeiro no qual destacamos os especialistas técnico-científicos, a mídia e sua produção de consenso, a inserção dos profissionais das ciências sociais nas delegacias do Programa Delegacia Legal e o que isso possibilita/legitima.

Com todas as mudanças ocorridas nas últimas décadas, os mecanismos disciplinares mesclando-se aos mecanismos de controle são usados com o intuito de abarcar todo o corpo social. Os mecanismos biopolíticos, que incidem-se sob o homem-espécie, a massa, a população como um todo agenciam-se aos dispositivos disciplinares dirigidos ao indivíduo, ao seu corpo individuado, constituindo um biopoder massificante, que dá conta tanto do indivíduo quanto da massa se preocupando basicamente com a vida, a qualidade desta vida e a forma deste viver.

Cabe ressaltar que nesta dissertação trabalhamos com o termo exclusão, conforme uso feito por Batista (2003b), de acordo com a crítica desenvolvida por Joel Rufino dos Santos para quem as massas empobrecidas estariam excluídas de algumas esferas públicas como a saúde, educação e outros direitos, mas “estariam incluídas pelo espetáculo do medo, do qual são os principais protagonistas, dentro de uma idéia de

estetização que gere um outro tipo de mais valia, a mais valia espetaculosa” (Batista, 2003b, p. 20).

A intenção de realizar uma dissertação usando o Programa Delegacia Legal como dispositivo de análise da sociedade de controle ocorreu após ter participado deste programa trabalhando como técnico de atendimento social durante mais de dois anos em uma delegacia na cidade do Rio de Janeiro. Neste período escutei inúmeros relatos de policiais sobre este programa e a visão que eles tinham, em sua maioria, me surpreendia. Comecei a me interessar em realizar uma pesquisa usando estes relatos para pensar o programa e sua finalidade político-social.

Neste mesmo período, ao estudar a obra de autores como Michel Foucault, Gilles Deleuze e Felix Guattari, comecei a perceber a importância política da atividade policial e das estratégias de saber/poder. Além disso, o uso político da polícia sempre foi uma das questões comentadas pelos policiais em nossas conversas informais.

Como não poderia deixar de ser, o trabalho que desenvolvi neste estabelecimento foi fundamental para a minha formação profissional e pessoal. A delegacia em que trabalhei se localizava em uma região cercada por várias comunidades pobres discriminadas tendo ocorrências policiais e demandas sociais diferentes de outras como as da zona sul, do centro da cidade ou do interior do Estado.

Era freqüente ver corpos chegando de madrugada e jogados na frente da delegacia para que a perícia pudesse ser realizada, já que os peritos se negam a realizar seu trabalho perto das comunidades, o que possibilita que as investigações de crimes cometidos nestas regiões, muitas vezes atribuídos a agentes do Estado, não aconteçam de forma adequada. Era freqüente também ver policiais se vangloriando de ter “derrubado” um “vagabundo”, ou de escutá-los marcando de subir até o alto do morro para pegar a propina com o mesmo “vagabundo” que no dia seguinte poderiam estar trocando tiros.

Com os policiais que trabalhavam no interior da delegacia a conversa era diferente. Uma das suas maiores preocupações era a interferência do Estado em seu trabalho, principalmente com a gestão das Delegacias Legais vinculadas ao Grupo Executivo do Programa, órgão eminentemente político-partidário. Para esses policiais, todo o projeto, do programa operacional dos computadores até os funcionários que trabalhavam no atendimento à população (oriundos das ciências humanas) estavam ali para controlar e fiscalizar o trabalho deles.

A partir dessas conversas, certas perguntas surgiam, como se a mudança

das delegacias convencionais, aquelas “ilegais”, para essas do Programa Delegacia Legal, mudavam a prática do policial? O quê mudava? Como mudava? Quais eram as principais mudanças entre o modelo anterior e o atual? Qual era a preferência do policial e por quê? Como viam a inserção de profissionais das ciências sociais dentro dessas delegacias? Como notavam a questão da polícia e seu envolvimento com a política?

Utilizamos ao longo desses capítulos trechos das entrevistas realizadas com os policiais para que possamos realizar o objetivo desta dissertação que é o de utilizar o Programa Delegacia Legal como dispositivo de análise da sociedade de controle. Para tanto, os pré-requisitos para a participação desses policiais nesta pesquisa foi serem policiais civis do Estado do Rio de Janeiro e que tenham trabalhado tanto em delegacias “convencionais” quanto nas delegacias do Programa Delegacia Legal para que pudessem avaliar sua prática em ambas. Estes policiais responderam algumas perguntas (questionário semi-estruturado) tendo, com isso, a liberdade para realizar seu relato individual. Usamos um aparelho gravador e transcrevemos essas falas no fim das entrevistas, sendo anexadas a esta dissertação. Segundo Coimbra,

o uso de entrevistas semi-estruturadas prende-se ao fato de não se pretender fechar as perguntas somente em aspectos que o pesquisador considere importantes ou, ao contrário, deixar em aberto e não direcionar para determinados pontos que interessam ser pesquisados. Com este tipo de pesquisa contemplam-se questões que necessitam ser abordadas e permite-se ao entrevistado um amplo campo para explicações sobre o tema em estudo, assim como outros a ele relacionados (Coimbra, 2001, p. 20).

O contato que mantive com os policiais que trabalharam comigo na delegacia foi o que possibilitou a maioria das entrevistas. As outras entrevistas, com policiais e delegados que não conhecia previamente, foram acertadas por intermédio de colegas de profissão que permaneceram trabalhando nas delegacias do Programa Delegacia Legal.

Foram realizadas, também, entrevistas com psicólogos que trabalham nas delegacias do Programa Delegacia Legal, com o intuito de problematizar tal prática, visto que os profissionais das ciências humanas têm sido utilizados pelo Estado para, muitas vezes, legitimar práticas de controle social. A pergunta que nos guiava era: Como ser psicólogo e trabalhar no interior de uma delegacia de polícia?

Ao longo desta dissertação a experiência cartográfica trouxe angústia e preocupação em determinados momentos. Ao entrar no Programa do Mestrado da

Universidade Federal Fluminense pensava em fazer uma dissertação bem diferente desta que hora apresento. Depois, com o tema definido e indo em busca do caminho a ser percorrido, outros foram se apresentando e quando percebia já estavam sendo trilhados.

Embora lutemos diariamente contra nossa formação positivista, esta se apresenta sempre ao lado, como um caminho seguro e fácil, no qual podemos olhar e rever a metodologia previamente estabelecida e perceber que foi seguida. Portanto, sendo assim, temos a certeza de estar no “caminho certo”. Sempre o certo e o errado nos acompanhando, como uma herança, talvez.

Por isso, a importância do texto de Gagnebin (2008), no qual apresenta seu método desviante. Nele a autora diz: “não temer os desvios, não temer a errância”. Em quatro pequenas dicas, continua a abrandar minha angústia: “paciência e lentidão são virtudes do pensar e, igualmente, táticas modestas, mas efetivas, de resistência à pressa produtivista do sistema capitalista-mercantil-concorrencial, etc. etc.” (Gagnebin, 2008).

Para Gagnebin, não precisamos procurar por normas e imperativos, mesmo na desorientação angustiante, mas conseguir dizer, de maneira diferenciada, as dúvidas. Precisamos resistir à tentação de ter de encontrar uma saída, uma solução, uma lei, uma verdade. Afinal, antes, as verdades eram tão confortantes... agora, só resta agüentarmos a angústia. Segue em suas análises: “Adorno dizia que essa dimensão era uma dimensão de resistência não só ao sistema dominante do mundo administrado, mas também aos sonhos de dominação do pensamento” (Gagnebin, 2008).

Continua sua metodologia dominante referindo-se ao pensar, que para ela, é nada mais do que “duvidar, criar caminhos, perder-se na floresta e procurar por outro caminho, talvez inventar um atalho” (Gagnebin, 2008).

Na quarta e última lição sobre o método desviante, refere-se a Walter Benjamin, ao falar: “método é desvio”. E ensina-nos:

se há algo que a reflexão filosófica pode realmente ajudar a pensar é a necessidade de ultrapassar, de ir além – isto é de ‘transcender’ – os pequenos narcisismos individuais para vislumbrar ‘o vasto oceano da beleza’ (dizia o velho Platão), o reino do Espírito, dizia outro velho senhor idealista, hoje talvez digamos o ‘enigma do real’ ou, então, as linhas de fuga e os acontecimentos (Gagnebin, 2008)

De acordo com Barros e Passos (2006), o método se caracteriza por três eixos de direção e três efeitos desses eixos. Os eixos se referem às dimensões analíticas ao como enfrentar a realidade e aos efeitos às desestabilizações geradas a partir do

fazer. O primeiro eixo seria o da análise institucional: a análise é sempre enfrentamento da realidade, então o método se propõe a problematizar e decompor a realidade em questão, visando o aparecimento do plano do instituinte. Isso só se torna possível através da análise de implicações e da não-neutralidade do sujeito que conhece. Como efeito deste eixo, pensa-se na noção de plano de produção de realidade (Barros e Passos, 2006), planos e processos de subjetivação que rompem a identidade organizadora do mundo (Bocco, 2006), o que permite que se rompa com a noção de campo descrita por Lewin (1973).

O segundo eixo é o da análise crítica, que propõe uma atitude de argüição e quebra do sossego daquilo que está dado. A crise aqui é tanto desestabilização como atitude crítica para produzir torções e dobras na realidade. O efeito disso é a quebra das dicotomias, pois rompe com a lógica binária e opositiva e sugere a multiplicidade e indeterminação imanente (Bocco, 2006, p. 52). O terceiro e último eixo é o da análise cartográfica, afirmando que para além da crise existem linhas e processos, não formas nem estados. O acompanhamento de um processo de germinação e subjetivação fazem emergir novas referências, tendo por efeito a quebra das molaridades e do espírito de unidade. A realidade deixa de ser vista como um todo homogêneo para dar passo ao molecular que desestabiliza a dimensão totalitária do que já é dado.

Segundo Rolnik (1989) a prática cartográfica diz respeito às estratégias de formação do desejo no campo social, se constituindo, com isso, em um método político que não apenas acompanha mas produz no campo social gerando efeitos e caminhos possíveis. A proposta desta metodologia é, mais do que capturar, fabricar o instante do encontro dos movimentos do pesquisador com os movimentos do território de pesquisa (Kirst, 2003). Portanto é isto que procura se registrar, e não os objetos em si, que são secundários ao encontro.

O método cartográfico não busca o mesmo, o que se repete, lidar com os mesmos objetos reificados do cotidiano, quer engendrar a invenção, o diferente, o que está irrompendo nas formações sociais a partir dos encontros, permitindo uma compreensão dos acontecimentos, daquilo que é inusitado, inesperado, que se impõe sobre as outras formas e transforma tudo ao seu redor.

A cartografia como método exige que estejamos “dispostos para deixar-se afetar, porque a única forma de transformar a realidade é nos transformando ao mesmo tempo, nossos preconceitos, nossos medos, nossa rigidez em formas identitárias

fechadas” (Bocco, 2006, p. 53). Usando a cartografia como método apostamos numa forma de trabalhar que efetivamente constrói outra relação com a vida.

Seguindo a regra de ouro do cartógrafo descrita por Rolnik (1989), ou seja, que este invente estratégias, das mais estapafúrdias, sempre em nome da vida, e de sua defesa, o trabalho do Técnico de Atendimento Social nas Delegacias Legais do Estado do Rio de Janeiro ganha outros contornos, outras possibilidades. Permite que o técnico saia daquela postura burocrática e formal na qual foi treinado para deixar-se afetar pelos acontecimentos que assiste. Deixar de ser apenas um espectador desses acontecimentos para torna-se ator, implicar-se naquela situação, investindo em uma prática que defenda a vida e que possibilite a invenção de novas formas de viver.

CAPÍTULO I: SOCIEDADE DE CONTROLE E ESTADO DE EXCEÇÃO

1. Efeitos, desafios e impasses no contemporâneo

Após trezentos anos de escravidão, ainda percebemos cicatrizes profundas do pensamento que a tinha como fato natural. Teorias científicas como as racistas, eugênicas e higienistas que forneciam o embasamento ao discurso dominante estão muito presentes no imaginário brasileiro ainda no século XXI. Os efeitos que tais teorias forjaram ao associarem pobreza, periculosidade e criminalidade são facilmente encontrados hoje, principalmente em suas formas mais perversas, já que tantas vezes estão camufladas, quase imperceptíveis, silenciosas. Devemos seguir Nietzsche e buscar os grandes acontecimentos no silêncio, embora este silêncio esteja se constituindo em consenso através da imensa produção de subjetividades capitalísticas⁵ serializadas, e tal silêncio esteja sacrificando um número incontável de humanos nos guetos da periferia do neoliberalismo.

Na maior parte do tempo silencioso este discurso aparece nítido, gritante, escandaloso. Tão escandaloso que sua naturalização e banalização nos apavoram. O que pode vir a seguir?

Recentemente, pudemos acompanhar a presença das teorias eugênicas, racistas e higienistas em entrevistas de duas pessoas que, ao primeiro olhar, podem parecer detentoras de pensamentos muito diferentes, mas a partir de algumas frases, muitas máscaras começam a cair.

O médico Harry Shibata que durante a ditadura militar brasileira foi diretor do Instituto Médico Legal de São Paulo e acusado de assinar falsos atestados de óbito de vítimas da polícia política do regime militar, em recente entrevista afirma que em países desenvolvidos

⁵ Utilizamos nesta dissertação o conceito-ferramenta subjetividade como sendo produzida a todo instante, conforme certas conjunções de forças, com uma “natureza industrial, maquinica, ou seja, essencialmente fabricada, modelada, recebida, consumida” (Guattari, 2005, p. 33). O sufixo “ístico” acrescentado a “capitalista” designa não apenas as sociedades qualificadas como capitalistas, mas também setores do assim chamado “terceiro mundo” ou do capitalismo “periférico”, assim como as economias ditas socialistas dos países do leste. “Tais sociedades, segundo Guattari, funcionariam com uma mesma política do desejo no campo social, em outras palavras, com um mesmo modo de produção de subjetividade e da relação com o outro” (Guattari e Rolnik, 2005, p. 413).

existe um controle de eugenia que não existe aqui. Pessoas que tem tendência, que já foram presas e têm reincidência, em vários países eles castram, não deixam progredir. A educação desses países mais desenvolvidos faz com que você limite o índice de natalidade (...) Quanto mais educação mais cultural é o país, eugenicamente falando, você terá elementos bons (...) Não é que não exista o mal nesses outros países. Existe, mas em proporção muito menor do que aqui (Caros Amigos, nov. 2007).

Segundo este médico, o bandido teria um componente genético ao qual ele chama de atávico,

na linhagem dele ele herda esse componente genético para o mal. Se encontra um ambiente propício, ele desenvolve esse mal, se torna bandido precocemente. Você vê muitos menores de idade bandido, assassino, esturador (Caros Amigos, nov. 2007).

Podemos pensar que este raciocínio não é usado largamente, que foi usado na época da ditadura e que, hoje, vivemos tempos diferentes. Porém, o governador do Estado do Rio de Janeiro, Sérgio Cabral, eleito em 2006 com a maioria esmagadora dos votos da população parece pensar de forma muito parecida ao médico, como podemos observar nesta entrevista:

Sou favorável a uma mulher interromper uma gravidez indesejada (...). Tem tudo a ver com a violência. Você pega o número de filhos por mãe na Lagoa, Tijuca, Méier e Copacabana, é padrão sueco. Agora, pega na Rocinha. É padrão Zâmbia, Gabão. Isso é uma fábrica de produzir marginais (Jornal O Globo, 25 de outubro de 2007, grifos do autor).

A partir desses relatos, podemos perceber como as teorias eugênicas, racistas e higienistas estão presentes em nossa realidade cotidiana. Basta enxergarmos a política deste mesmo governador para a área da segurança pública, com a tática do enfrentamento policial nas comunidades discriminadas que leva centenas de jovens negros e pobres para “a vala”⁶.

A criminalização da pobreza foi produzida historicamente no Brasil e, torna-se indispensável que façamos uma cartografia das linhas de força deste dispositivo

⁶ Segundo o Instituto Estadual de Segurança Pública do Rio de Janeiro no ano de 2007, 902 pessoas foram mortas pela Polícia. A maior parte destas pessoas eram moradoras de favelas, pobres, negras e jovens. Esses números equivalem a um aumento de 34,03% comparando com as 673 mortes ocorridas no ano de 2006, demonstrando a tendência de aumento no extermínio deste segmento da população do Estado, o que para nós, constitui um verdadeiro genocídio.

no contemporâneo, com seus efeitos, desafios e impasses. Para tanto, passamos neste momento, a dissertar sobre este contemporâneo, sobre esta realidade na qual vivemos, ou melhor, sobrevivemos.

Segundo Forrester (1997)

Vivemos em meio a um engodo magistral, um mundo desaparecido que teimamos em não reconhecer como tal e que certas políticas artificiais pretendem perpetuar. Milhões de destinos são destruídos, aniquilados por esse anacronismo causado por estratégias renitentes, destinados a apresentar como imperecível nosso mais sagrado tabu: o trabalho (Forrester, 1997, p. 08).

Como podemos funcionar em um mundo onde foi forjada a figura do trabalhador-padrão como perfil de subjetividade requerida, aceita e valorizada pela sociedade/mídia, onde o cidadão é definido por ser aquele que trabalha, recebe seu salário, paga seus impostos e consome, fazendo com que a imensa máquina capitalista prossiga em seu desenvolvimento mundial, porém, onde o trabalho em sua forma mais vislumbrada, o emprego, torna-se uma quimera, uma ilusão, uma promessa divina?

Desde o século XVIII procurou-se estabelecer/produzir uma subjetividade operária, dócil para o mercado de trabalho, através de dispositivos de controle e disciplinarização para os pobres, que mesmo estando temporariamente fora do mercado, possuíam valor social, funcionando como exército reserva de mão-de-obra, uma espécie de balança nas negociações que visavam o bem-estar da sociedade capitalista.

Esta tendência à diminuição crescente da demanda por trabalhadores, mesmo toda a sociedade tendo como base de sustentação, o emprego, é ainda mais perversa na periferia do capitalismo, em especial, no Brasil, onde

desde o início do nosso século o Estado brasileiro e seus diferentes dispositivos vêm produzindo subjetividades nas quais o ‘emprego fixo’ e uma ‘família organizada’ tornam-se padrões de reconhecimento, aceitação, legitimação social e de direito à vida. Fugir desses territórios modelares significa ingressar na enorme legião dos ‘perigosos’, daqueles que devem ser olhados com desconfiança e, no mínimo, afastados e evitados (Coimbra, 2001, p. 131).

Com esta reestruturação, ou mesmo com o fim do trabalho como fomos acostumados a conhecer, propagados como apenas uma crise, tendo seu apogeu com o

surgimento das políticas públicas neoliberais acrescidas de um liberalismo social, difundido mundo a fora pelo primeiro-ministro britânico Tony Blair como uma terceira via, já que o Estado se via pressionado a atender um mínimo de assistência e regulação após a queda do muro de Berlim e o fim da ameaça comunista.

Este, agora, Capitalismo Mundial Integrado⁷, apesar das inúmeras diferenças regionais, através de suas instituições transnacionais que formam um verdadeiro império⁸, impõe às nações a implementação das políticas públicas neoliberais que, possibilitadas pelo gigantesco desenvolvimento tecnológico das últimas décadas que automatizou grande parte da produção de riquezas, tem como resultado mais específico a destruição de milhões de postos de trabalho.

As políticas públicas neoliberais impostas aos países pelo império transnacional exporta as tecnologias políticas que destinam-se, segundo estes organismos, a um maior desenvolvimento desses países. Com isso, o que presenciamos é a diminuição da fiscalização sobre os grandes aglomerados econômicos, com sucessivas medidas de favorecimento a esses grupos privilegiados como inúmeras reduções de impostos. Para isso, basta a promessa (geralmente não cumprida) de aumento de empregos na região, a redução brutal das despesas públicas em áreas determinadas, como por exemplo, as de proteção social, as desregulamentações do mercado e a regulamentação da desregulamentação das conquistas jurídicas ligadas ao trabalhadores.

A situação tende a piorar quando nos deparamos com a constatação de que, atualmente, não é, necessariamente, a produção de bens materiais que gera riquezas e, sim, as especulações com os papéis das bolsas de valores. Algo totalmente abstrato para a maioria das vidas desse planeta, já que esta nova forma de produção de riqueza não implica o trabalho de pessoas, apenas computadores que dão acesso aos mercados virtuais.

Presenciamos esse período de mutação das formas de trabalho existentes no planeta dirigido pelo Capitalismo Mundial Integrado que o está levando a sua

⁷ Capitalismo Mundial Integrado é o nome que, já nos anos 60, Guattari propõe como alternativa à “globalização”, termo segundo ele genérico demais e que vela o sentido fundamentalmente econômico, mais precisamente capitalista e neoliberal do fenômeno da mundialização que então se instalava. O capitalismo é mundial e integrado porque potencialmente colonizou o conjunto do planeta, até mesmo aqueles países considerados socialistas, tendendo a fazer com que nenhuma atividade humana, nenhum setor de produção fique de fora de seu controle (Guattari, 2005).

⁸ Trabalhamos com o termo Império conforme proposto por Antonio Negri e Michael Hardt.

aniquilação em busca de maiores lucros. A força de trabalho do homem da sociedade industrial cada vez mais se torna irrelevante. Há novas formas de produzir riquezas e maiores lucros através de jogos especulativos virtuais associados a uma gama de taxas de câmbio e outras que medem o nível de risco de investimentos em países ditos emergentes. Algo elaborado por instituições privadas que lucram fabulosamente com a variação das taxas que elas mesmo produzem e que mexem e, muitas vezes destroem, as vidas de milhões de pessoas desses países, ou porque não dizer, colônias financeiras.

O mais perverso desta situação não é o fim do trabalho em si. Isto poderia até ser visto como algo positivo. O que é perverso no contemporâneo é a contínua produção de subjetividades onde permanece como ideal de reconhecimento social a figura do trabalhador-padrão e do consumidor. Que não há outra utilidade para o homem (mulher) que não esteja ligada ao trabalho/consumo. Este padrão social de reconhecimento além de perverso, é ilógico, cruel e mais letal que nunca, “mas não à sociedade, nem mesmo a produção, mas, precisamente, à sobrevivência daqueles que não trabalham, não podem mais trabalhar, e para os quais o trabalho seria a única salvação” (Forrester, 1997, p. 112).

A perversidade que há na política de afirmar que o trabalho, ou melhor o emprego, não está sendo dizimado, que é apenas uma crise temporária, e que a não-inclusão no mercado de trabalho é mais responsabilidade individual que do atual estágio capitalista leva, com isso, a perda do estatuto de cidadão, conduz à globalização da pobreza, à humilhação, à produção de dejetos humanos onde um número cada vez maior de existências humanas é inserida todos os dias.

Perverso é admitir que sua capacidade laboriosa, onde fomos treinados a nos reconhecer em quanto pessoas valorosas, não serve mais para nada, nem mesmo para o lucro dos outros. Perverso é a transformação das lutas contra a exploração capitalista se configurar em lutas para a exploração, e cada vez por um valor menor.

A flexibilização, um dos dogmas do mundo neoliberal, que não passa na verdade de reduções de salários e demissões, segundo o FMI passa pela mudança do seguro desemprego, do salário mínimo legal e das disposições que protegem os empregos.

Fim dos empregos formais, diminuição progressiva das políticas assistenciais por parte do Estado e crescente criminalização dos

modos pelos quais os pobres tentam sobreviver. Para onde esta estrada nos levará? (Forrester, 1997, p. 42)

Assistimos de nossas poltronas a produção de subjetividades-lixo e subjetividades-luxo. Nesta sociedade moldada em padrões de reconhecimento social na figura do trabalhador/consumidor, onde a adoção de determinados estilos de vida se torna condição necessária para a aquisição da felicidade, talvez, o bem de consumo mais rentável e procurado nas prateleiras de nossos shoppings, estar fora do mercado de trabalho e, devido a isso, não ter os meios necessários para consumir, atributo inquestionável para manter-se como cidadão, faz com que a pessoa adquira o status de subjetividade-lixo, aquela que se tornou o maior pesadelo do homem contemporâneo. Cair no abismo social, na fossa humana, onde vivem os dejetos, os inúteis, impuros e perigosos. Estar onde sempre lutamos para não estar, e se agora estamos, é porque fizemos escolhas erradas ou trabalhamos pouco, ou somos preguiçosos demais, ou... é uma culpa sempre individualizada. Estar no fundo do poço, esperando morrer de fome, ou de alguma doença que o serviço público vá negligenciar, ou se preferir, esperar a hora de ser acusado de tráfico e ser morto por nossa “polícia biopolítica” (Peter Pal Pelbart, 2007).

Por outro lado, existe a subjetividade-luxo, aquela divulgada diariamente pelo *mass media*, requerida pelo estatuto de cidadão e vendida nas prateleiras dos shoppings como “identidades prêt-à-porter” (Rolnik, 1997) que vão nos trazer a famosa felicidade e o bem-estar almejados nesta etapa tão avançada de nossa civilização.

A subjetividade-luxo é adquirida por aqueles que fazem parte da festa, da sociedade do espetáculo e do consumo. É necessário ser visto, ser diferente, autêntico, mesmo que para isso, se torne igual a todos os outros.

Mas, devido às características das políticas neoliberais, o número de pessoas que podem adquirir o kit de identidades “prêt-à-porter” não para de diminuir, enquanto que o número de humanos que se tornam dejetos, jogados no limbo social ou no valão da favela, não cessa de aumentar.

Nesta sociedade globalizou-se o sistema econômico, a produção de subjetividades serializadas, a tecnologia e uma crescente e terrível miséria. Segundo Forrester (2001), a não-percepção de que a globalização e o neoliberalismo não são a mesma coisa, que são eventos totalmente diferentes, faz com que poucos tentem ir

contra a maré de defesa da economia de mercado e os jogos especulativos internacionais. A globalização exportou a tecnologia necessária a quase todo o globo para que o novo regime de governo dos homens se instalasse, ou seja, a sociedade de controle que usa esta alta tecnologia como mais um instrumento de controle contínuo, eficaz e imperceptível.

Deleuze (1992) denominou como sociedade de controle às formas ultrarápidas de controle ao ar livre, que tendem a substituir os antigos estabelecimentos fechados. Este autor situa o controle fora dos “muros” desses estabelecimentos de confinamento, como uma espécie de modulação auto-deformante que muda a cada instante. Um controle mais fluído, flexível e tentacular, diferente do confinamento que utiliza moldes, fôrmas, moldagens.

Podemos até mesmo vislumbrar outras formas de controle, ainda mais modernas e eficazes, como as “produções farmacêuticas extraordinárias, as formações nucleares e as manipulações genéticas” (Deleuze, 1992, p. 220), destinadas a intervir no novo processo.

Na sociedade de controle contemporânea os lugares são redefinidos por fluxos. O investimento não é mais no corpo propriamente dito, mas no corpo são; interessa agora é extrair o máximo de energias inteligentes, fazer participar, criar condições para cada um seguir atuando e decidindo no interior de políticas de governos, em organizações não-governamentais e na construção da economia eletrônica.

As relações interestatais deixam de ser preponderantes no âmbito internacional, cedendo lugar a relações transnacionais. Os asilos, as prisões, os hospitais, os manicômios, as escolas, o sexo, as crianças são atravessados por direitos. Sociedade de plenos direitos. Mundo da modulação, da exigência da formação constante, de controle contínuo, de bancos de dados no qual cifra é a senha, caracterizou assim Deleuze, a nova configuração que ultrapassa sem suprimir a sociedade disciplinar, exhaustivamente descrita por Foucault, segundo o molde a fábrica, a escola, o exame, a assinatura, a palavra de ordem. Estamos diante de uma sociedade em rede exercida por protocolos e interfaces, uma sociedade de diplomacia e guerra entre união de Estados de um lado e, do outro, guerras que pleiteiam o estatuto de Estado-nação por parte de etnias que pretendem afirmar suas especificidades. Uma sociedade em transição opondo o que ela superou a seus próprios vestígios. Um estágio superior de democracia diante de formas tradicionais de combinação entre razão moderna e religião, uma estranha e eficaz convivência entre democracia e teocracia (Pasetti, 2003, p. 29-30).

Passeti nos explica que a participação contínua dá sentido ao controle contínuo, segundo uma necessidade de todos serem democráticos, numa democracia de antecipação por meio de sondagens. Isto é o que o autor denomina de democracia midiática (Passeti, 2003). Esta participação estimulada, reforçada e imperativa faz crer e produzir, segundo Passeti, um indivíduo que precisa mostrar que está vivo. Birman (2000) também fala sobre esta necessidade de participação e de mostrar-se vivo e competente para o mundo quando define a sociedade do espetáculo.

Este cenário de controle contínuo, associado aos dispositivos da sociedade disciplinar, somados a produção de subjetividades que reiteram a lógica do espetáculo como forma de vida, a necessidade do consumo insano e perverso, e que reproduzem a valorização das subjetividades de trabalhador-padrão e do consumidor, é apenas um esboço do contemporâneo brasileiro em que sobrevivemos.

Entre nós, a implantação das políticas neoliberais logo após o fim da ditadura militar fez com que a histórica e brutal desigualdade social existente no Brasil aumentasse ainda mais, e que os inimigos da nação passassem a ser aqueles que não conseguissem se adequar ao mundo moderno e globalizado. Desta forma, as classes discriminadas em toda a história desta nação passam a ser alçadas novamente como protagonistas do sentimento de insegurança e medo da população. Segundo Coimbra (2001) neste período, saímos de uma ditadura militar para entrarmos em uma ditadura do mercado.

É neste cenário brasileiro, capturado/escamoteado pelo agenciamento perverso e implacável dos dispositivos disciplinares e os da sociedade de controle contínuo e imperceptível, que a produção de medo e insegurança são levados ao extremo, a ponto de acreditarmos viver em um Estado em guerra civil, quando, na verdade, o que vivemos juntamente com grande parte do planeta é um verdadeiro Estado de Exceção.

Este quadro traz efeitos funestos para seus sobreviventes. Dentre os inúmeros efeitos que este cenário contemporâneo nos traz, abordaremos alguns, que durante esta dissertação se tornaram muito visíveis para nós, embora, ainda estejam vivendo à sombra do consenso produzido.

Com a mutação que dizima o trabalho, ou pelo menos os empregos, como fomos acostumados a valorizar, acompanhado da flexibilização dos empregos que

ainda resistem e das leis trabalhistas que os regem, presenciamos o fato de uma massa de humanos perderem seus empregos diariamente e se tornarem desnecessários, supérfluos.

Com a diminuição do Estado do Bem-estar social nos países do capitalismo central imposta pela política neoliberal e como os benefícios sociais sequer chegaram a ser implantados na periferia do neoliberalismo, como é o caso do Brasil, nota-se o desamparo e o sentimento de insegurança que ronda os humanos neste início do século XXI.

No Brasil, este cenário é ainda mais perverso, já que as políticas sociais são implantadas a pinga gotas e com eficácia ainda menor devido a enorme burocracia da máquina pública e aos constantes desvios de verbas. Também, não podemos ignorar a gigantesca desigualdade social existente durante toda a história do país. Entre nós, o quadro da insegurança foi pintado com o sangue dos pobres e classes historicamente discriminadas devida à imensa produção de subjetividades que associam essa sensação permanente de insegurança a questão da violência urbana que assola as maiores cidades do Brasil. A mídia, como veremos posteriormente, de forma simples e conveniente adequa o sentimento de insegurança contemporâneo a violência urbana e essa a pobreza e, desta forma, não problematiza a lógica do mercado livre e das políticas neoliberais governarem nossas vidas.

Para Wacquant (2007), em nosso contemporâneo podemos descrever um sentimento duplo de insegurança. O sentimento de insegurança social objetiva, causada pela des-socialização do trabalho e pela ausência do Estado como protetor das oscilações oriundas do mercado. Do outro lado, e de forma imanente à anterior, existe uma insegurança mental provocada pela impossibilidade de projetar o próprio futuro, principalmente, devido a instabilidade no mercado de trabalho, se ainda pudermos chamar de mercado de trabalho o que existe.

Em seu livro sobre o mal-estar no que denominou pós-modernidade, Bauman (1998) já se referia a esse sentimento como fruto de uma época onde há uma maior liberdade em detrimento da segurança individual. Não há mais as certezas de outrora, as referências subjetivas se transformam segundo a segundo. A possibilidade de escolha, mesmo quando se coloca em cheque se realmente são escolhas (Maciel, A., 2006) gera sempre ansiedade quanto ao resultado dessa opção. Ainda mais, quando há a

disseminação de um sentimento coletivo de incompetência (Coimbra, 2001) muito favorável a culpabilização e ao sentimento de insegurança contemporânea.

Vive-se num verdadeiro paradigma da insegurança (Coimbra, 2001, apud Pegararo, 1996), agravado pela produção de subjetividade nacional que historicamente associou o padrão de reconhecimento, aceitação, de legitimação social e de direito à vida, ao “emprego-fixo” e a “família-organizada”⁹. Ainda hoje, não pertencer a esses territórios modelares produz desconfiança, marginalização que recai sobre o excesso da força de trabalho, os excluídos do mundo do trabalho e, conseqüentemente, de todos os pré-requisitos para terem sua vida validada socialmente.

Este paradigma da insegurança produz, entre tantos efeitos, o mercado da segurança ou da insegurança pública. Tornou-se quase impossível calcular a soma financeira que este mercado movimentava somente no Estado do Rio de Janeiro. Vai desde os equipamentos eletrônicos de última geração como câmeras e dispositivos infravermelhos que captam movimentação através do calor corporal e rastreadores via satélites até a mão de obra armada e semi-qualificada que a indústria da segurança privada e seletiva possui. Segundo Coimbra (2001), em 1997 quando as polícias do Estado tinham em seu contingente aproximadamente 42 mil homens, as empresas de segurança tinham 140 mil homens armados, sendo a maioria de forma ilegal (Coimbra, 2001, cit. Minc, C. 1998).

Responsabilizar individualmente o desempregado por seu destino e associar a insegurança causada pelo quadro contemporâneo que vivemos exclusivamente a violência urbana e aos pobres são produtos de subjetividades construídas de forma serializadas pelo *mass media* imperial. Meritocracia e culpabilização são duas faces da mesma moeda que contribuem para a brutalização, demonização, criminalização e extermínio da pobreza no Brasil.

E quando falamos de pobreza no Brasil contemporâneo estamos falando de aproximadamente, 53,9 milhões de pobres e 21,9 milhões de muito pobres ou indigentes segundo dados divulgados pela IPEA¹⁰ em 2005. Bocco (2006) alerta que uma recente publicação da UNESCO mostra que

⁹ Este padrão de reconhecimento ainda é muito visível, e pode ser claramente notado, quando as pessoas são conduzidas até a Delegacia e chegam dizendo ser trabalhadoras e pais de família. Muitos, até hoje, ainda andam diariamente, com suas carteiras de trabalho para serem mostradas nas blitz policiais.

¹⁰ IPEA: Instituto de Pesquisa de Economia Aplicada.

20% do total da população brasileira é formada por jovens entre 15 e 24 anos. Para se ter uma idéia, essa porcentagem equivale a uma soma de 34 milhões de pessoas e corresponde a 50% da juventude pobre latino-americana. Desses 34 milhões de jovens, nada menos que 31 milhões vivem em famílias com renda *per capita* de até um salário mínimo, ou seja, essencialmente em condições de pobreza. Entre a população total, e particularmente entre essa faixa etária, apenas uma minoria possui meios para participar ativamente na sociedade de consumo, enquanto uma gritante maioria se vê impossibilitada dessa empreitada, apesar de ser incitada a jogar o mesmo jogo como se as cartas distribuídas a uns e outros fosses as mesmas (Bocco, 2006, p. 55).

Na ditadura do mercado em que vivemos, ou melhor, sobrevivemos, os critérios de marginalização se dão no mercado, na posse dos meios necessários para se alcançar a condição de consumidor. Quem não consegue se estabelecer, ou manter-se nessa condição, passa a fazer parte dos “estranhos pós-modernos” (Bauman, 1998), constituindo, com isso, o seu crime, que é justamente sua condição de pobreza.

Com a industrialização do país, um número gigantesco de pessoas saíram do campo e se dirigiram para as grandes cidades atrás de empregos e melhores condições de vida. No contemporâneo, quando essas pessoas não são mais necessárias para o desenvolvimento dessas cidades, pelo contrário, se tornam números negativos nas manchetes dos jornais, em plena ditadura do mercado neoliberal, dividem espaços muito próximos com o resultado histórico do seu trabalho. Na cidade do Rio de Janeiro, a mais extrema miséria divide atenção com as mais bonitas obras arquitetônicas e com condomínios construídos para a vida das “subjetividades-luxo”.

Neste momento, onde milhões de humanos se tornam obsoletos causando temor nos “cidadãos de bem”, o Rio de Janeiro assim como disse Wacquant (2006), serve de referência em termos de políticas públicas de contenção da pobreza para o capitalismo do centro. Assim, como o Brasil exportou para outros países tecnologia militar para aperfeiçoar interrogatórios durante a ditadura militar, ou seja, novas formas de tortura, agora, exportamos nossa tecnologia nacional de controle social.

Com a mudança na racionalidade econômica capitalista que alterou sua mecânica de funcionamento não há mais a imperiosa necessidade de produção de subjetividades dirigidas ao trabalho nas fábricas. Urge a necessidade, vital para o capitalismo atual, de novas formas de governo da insegurança social causada por esse sistema econômico. Ao invés de produzir subjetividades dispostas e aptas para o

mercado de trabalho industrial, no contemporâneo é a gestão do excesso da força de trabalho que se torna a principal preocupação do sistema capitalístico de governo dos humanos e o que vai orientar sua racionalidade econômica, sua mecânica funcional e as estratégias de controle social.

2. Do Estado de Bem-estar Social ao Estado-Penitência ou da Guerra-fria à guerra contra os pobres.

As mudanças na racionalidade econômica capitalista e em sua mecânica funcional produziram a imperiosa necessidade de disciplinar, controlar e realizar a gestão do excesso da força de trabalho.

Denominou-se Estado de Bem-Estar Social a tecnologia de governo capitalista configurado desde o fim da segunda guerra mundial como um Estado centralizador, regulador e provedor de bens e serviços sociais.

A constituição e o desenvolvimento do Estado de Bem-Estar Social, com suas medidas protetoras, segundo Castel (2003) estiveram em larga medida associados às transformações históricas operadas na revolução do modo de produção e de trabalho capitalista ditada pelo paradigma da segunda revolução industrial.

Foi principalmente a implantação, a partir do fim da década de setenta, de medidas denominadas como neoliberais, que o Estado de Bem-Estar Social começou a ruir progressivamente em todos os países onde estava instalado, dando lugar a diminuição progressiva dos investimentos do Estado na esfera social e na regulação do mercado.

No Brasil, como em toda a América Latina, o que existia era um incipiente Estado de Bem-Estar Social que passou por um verdadeiro processo de desmonte dos seus escassos aparatos públicos de proteção social, sob a denominação de “reformas”, o que Passeti (2003) sinaliza como sendo uma das principais características da sociedade de controle. A isso Batista denomina “ilusões re” (Batista, 2008). A implantação dessas políticas neoliberais suscitou um quadro perversamente contrastante: as políticas neoliberais apregoam o corte ainda maior de gastos públicos

agravando a “iníqua situação de alocação de recursos para as políticas sociais” (Soares, 2000, p. 71) ao mesmo tempo que há o aumento da demanda por benefícios e serviços sociais.

A implantação das políticas neoliberais foi um verdadeiro retrocesso quando levamos em conta “à cobertura da Seguridade Social e o acesso à infra-estrutura de serviços básicos, que fizeram com que a situação não se agravasse ainda mais” (Soares, 2000, p. 71).

Com o previsível agravamento no quadro social as políticas sociais passaram a ser implantadas de forma compensatória, trazendo graves conseqüências para “aquelas populações que, bem ou mal assistidas anteriormente, passaram a ser totalmente desassistidas pelo poder público” (Soares, 2000, p. 72). Com isso, produz-se um *Estado do Mal-Estar Social*, com a desintegração do incipiente Estado de Bem-Estar Social existente o que resultou em uma redução significativa da quantidade e qualidade de serviços e benefícios sociais prestados pelo poder público e na exclusão crescente do segmento da população que mais necessita dele.

Portanto, o que pode ser vislumbrado atualmente nos países do centro e, de formas diferentes, porém, até mais perversas em sua periferia, é uma crescente produção e difusão da insegurança social, provocada dentre muitos fatores, pela mutação no mundo do trabalho, talvez, a principal mudança provocada pela soma da globalização da tecnologia com a implantação em escala global das políticas neoliberais e da diminuição da atuação do Estado na proteção social.

Um jogo complexo entre centro e periferia do Capitalismo Mundial Integrado pode ser notado. Para Wacquant, neste atual estágio do capital, o que acontece na “periferia do capitalismo é a verdade das tendências do capitalismo do centro” (Wacquant, 2006). Para isso, cita o exemplo do que acontece contemporaneamente, no Rio de Janeiro:

O Brasil mostra a direção dos Estados Unidos por exemplo no que se refere à prisão, a tendência de militarizar a contenção punitiva dos pobres nas favelas é o futuro dos Estados Unidos e não o contrário (Wacquant, 2006).

Por outro lado, não podemos negligenciar o fato do Brasil importar dos países do centro do capitalismo suas políticas sociais, cada vez mais influenciadas pela

ótica do controle da população que fará uso dessas políticas públicas, o que certamente irá produzir nestas bandas absurdos ainda maiores do que os produzidos nos países onde tais idéias foram arquitetadas.

Hoje, nos defrontamos com um cenário nacional onde a aquisição dessas políticas sociais interpenetradas pela esfera penal adicionadas ao histórico tempero brasileiro de brutalização, demonização, criminalização e extermínio da pobreza passa despercebido ou, se ainda puder piorar, em muitas situações tal quadro é defendido e propagado aos quatro ventos como forma correta de intervenção estatal.

Lembrando que não passamos pelas polícias clássicas oriundas do Estado de Bem-estar social, saímos de vinte anos de autoritarismo “nos quais foram exaltados e instigados os racismos, ódios e discriminações acumulados durante os mais de trezentos anos de escravidão contra os pobres e negros” (Bocco, 2006, p. 69), direto para a ditadura contra esses mesmos pobres e negros historicamente perseguidos e exterminados pelo Estado do mal-estar social brasileiro.

Portanto, a produção e difusão de medo coletivo atribuídos à violência urbana e esta à pobreza possibilita ao Brasil implantar uma série de políticas que fazem parte do pacote neoliberal. Tais políticas são a outra face da mesma moeda das políticas neoliberais que dizem as políticas sociais que por aqui sempre foram a pinga gotas. Estamos falando da implementação do que Wacquant (2001) denominou de Estado Penal ou Estado-penitência.

O estudo deste autor demonstra que na medida que as políticas sociais são dizimadas, as políticas penais são aumentadas em escala nunca antes vista, fazendo com que Wacquant associe a diminuição de uma ao incremento da outra.

O incremento do Estado-penal tem como consequência imediata o alargamento do alcance e da intensidade da punição, ao mesmo tempo, que as políticas sociais sofrem um movimento inverso.

Wacquant elabora seu estudo tendo como base dados dos Estados Unidos que demonstram como o Estado de Bem-Estar Social foi implantado nesse país de forma apenas embrionária. De acordo com o autor, atualmente, os programas voltados para as populações denominadas vulneráveis, têm sido, limitados, fragmentados e isolados de outras atividades estatais, ‘informados que são por uma concepção moralista e moralizante da pobreza como produto das carências individuais dos pobres’

(Wacquant, 2007, p. 87). Essa tal concepção favorece a hipertrofia do Estado penal e a eleição dos pobres como população alvo de tal política pública, talvez, a única que façam por merecer hoje.

O Estado penal americano, segundo Wacquant, seleciona os negros, pobres e imigrantes como alvo preferencial da indústria da prisão, ao ponto de um homem negro em cada dez e um jovem negro a cada três está sob tutela da autoridade penal americana. Não seriam esses jovens pobres e negros, aqueles que Forrester denominou como os “excluídos por excelência”? (Forrester, 1997).

O investimento nas políticas penais foi estrondoso nas últimas décadas nos Estados Unidos, Europa e também, no Brasil como não poderia deixar de ser.

Para De Giorgi (2006) vivemos no contemporâneo uma espécie de “segundo grande internamento” da humanidade, com objetivos muito diferentes dos objetivos disciplinares envolvidos no primeiro grande internamento. Os dispositivos de controle recaem, novamente, sobre os pobres, desempregados, mendigos e imigrantes que representam as novas classes perigosas, os “condenados da metrópole”. (De Giorgi, 2006, p. 28).

Com os dispositivos de controle contínuo pretende-se a gestão do excesso da força de trabalho, neutralizando as “classes perigosas”, articulando vigilância, segregação urbana e contenção carcerária.

De acordo com De Giorgi (2006), este segundo grande internamento pode ser visto em sua forma urbana, pela estrutura e desenvolvimento de verdadeiros guetos, também, em sua forma penal, na forma do cárcere e na forma de um internamento global, que “assume a forma de inumeráveis ‘zonas de espera’, disseminadas pelos confins do Império” (De Giorgi, 2006, p. 28).

Com isso, verificamos que “coincidentemente” a medida que a atividade social do Estado vai diminuindo suas políticas penais são acrescidas em grande parte do planeta. No Brasil, quando há o início da implantação das políticas neoliberais, durante a década de noventa, constata-se no ano de 1995, 148.760 pessoas presas nas penitenciárias brasileiras. No ano de 2005, e seguindo a trajetória de aumento dos números na maior parte do planeta, 262.710 pessoas, segundo o Ministério da Justiça estavam presas em todo o território nacional (Coimbra, Mendonça Filho e Monteiro, 2007). Isso comprova que em 10 anos de efetivação das políticas neoliberais efetivou-se, também, a gestão da força de trabalho excedente através do sistema penal brasileiro,

já que estes números demonstram que o número de pessoas presas quase dobrou neste período.

Este segundo grande internamento funciona de acordo com as estratégias e racionalidades capitalísticas que têm definido, até este momento, a relação entre controle social e sistema de produção capitalista. Esta relação traz à tona as formas de construção social da relação entre economia e dispositivos de controle social. De Giorgi (2006) demonstra-nos como, durante os períodos de recessão econômica, no qual há aumento de desemprego e deterioração das condições de trabalho, pode ser percebido uma “nova moralidade”.

Uma moralidade que se mostra severa para com os fenômenos de desvio e constitui terreno fértil para as campanhas de *law and order* promovidas pelas elites no poder. Este ‘clima moral’ difuso na sociedade pode ser considerado como o termo de mediação entre dinâmicas da economia e práticas de controle (De Giorgi, 2006, p. 59).

Este mesmo autor faz questão de lembrar-nos que esta relação entre economia e encarceramento não deve ser vista como diretamente causal. Segundo ele, a conexão entre as mudanças econômicas e o “clima moral” estão “profundamente relacionadas a atitudes sociais mais gerais e historicamente determinadas” (De Giorgi, 2006, p. 59).

Em períodos de crises econômicas, a criminalidade tende a tornar-se o tema privilegiado do discurso político, permitindo, assim, às elites produzir uma caça às bruxas, com a difusão do medo de caos e desordem. Essas bruxas, historicamente, em nosso país são os pobres e negros, os hereges a serem caçados.

Verifica-se no contemporâneo, um jogo perverso que tem a pobreza em seu centro. Por não constituírem mais o exército reserva de mão-de-obra, os pobres se tornam obsoletos, dejetos, uma população redundante com seu destino selado. Podemos perceber, que até mesmo a criminalização crescente da pobreza rende, de forma perversa, fabulosas fortunas para uma gama cada vez maior de pessoas. Uma parte da classe média hoje, vive em função do que Bocco (2006) denominou de rentabilização da pobreza¹¹.

¹¹ Rentabilização da pobreza, segundo Bocco, é o processo no qual as camadas miseráveis que, apreendidas em uma ótica rigorosamente financeira, precisam ser re-industrializadas para seu aproveitamento máximo em termos econômicos, através da criação de uma imensa malha de serviços e instituições voltados ao atendimento não mais para uma população apenas pobre, mas já criminalizada, que precisa, em nome da ordem pública, ser contida (Bocco, 2006).

A instituição do que se convencionou denominar Estado-mínimo é referente à diminuição progressiva do Estado como fonte de proteção e auxílio social para seus habitantes. Pois, como podemos perceber após os estudos de Wacquant, ao se tratar da esfera penal o Estado encontra-se atuando como nunca antes, numa postura autoritária em pleno Estado dito Democrático de Direito.

No Brasil, a implantação do Estado-mínimo social e sua contrapartida lógica, o aumento do Estado-penal produz cicatrizes que são abertas cotidianamente. Uma rememoração diária pela seqüência de eventos repetidos todos os dias, embora, acabem favorecendo a manutenção das políticas do Estado-penitência, que nos Estados Unidos receberam o nome de Tolerância Zero e, no Rio de Janeiro, vêm recebendo a denominação de política de enfrentamento.

O programa Tolerância Zero implementado em Nova York pelo prefeito Rudolph Giuliani, se baseia principalmente, na teoria da “janela quebrada”. O cenário que permitiu a eleição de Giuliani como prefeito de Nova York foi parecido, guardada as devidas proporções, com o cenário que permitiu a eleição de Antony Garotinho no Rio de Janeiro em 1997, ou seja, a produção e inflação do medo coletivo.

Giuliani inaugurou uma “cruzada em prol da lei e da ordem”, que concretizou a prisão de mendigos, pessoas bêbadas, limpadores de pára-brisas que ficavam nos semáforos. Uma série de medidas começaram a ser implantadas para possibilitar intervenções urbanas de policiamento das pequenas infrações que incidem necessariamente sobre os setores mais vulneráveis da cidade.

Entre essas medidas, de um “colossal arrastão punitivo” (Batista, 1997b, p. 218), podemos citar a prostituição, mendicância, venda de álcool para menores, *graffiti*, vandalismo, urinar em público, carros com rádio em alto volume e, até mesmo, as festas espontâneas de rua.

Batista esclarece que toda campanha de lei e ordem estabelece-se com uma imagem de cruzada moral e contrapõe-se ao medo do caos. O programa Tolerância Zero é uma opção clara pelo panpenalismo, que seria, “a idéia de que o direito penal deve permear o maior número possível de relações sociais, da forma mais minuciosa possível,” (Batista, 1997b, p. 152).

Segundo Passeti (2003) o Programa Tolerância Zero é, apenas, sinônimo de limpeza das ruas.

Tolerância zero requer Estado forte, tutor moral, inflexível, que se afirma capaz de vencer a passividade dos pobres, mediante disciplina para o trabalho e remodelagem da vida com base na autoridade centralizada. Ela estimula a formação de uma elite dirigente forte, de pessoas de caráter incontestável, capaz de forçar pelo alto os pilares da democracia e as belezas da sociedade de mercado livre. Os pobres, declaram, precisam ser dirigidos e não subvencionados. Não há como discordar de Wacquant quando afirma que esta é uma postura paternalista. Como tal, leva necessariamente à punição. Não mais estão em jogo soluções para a pobreza material, mas combate à pobreza moral; o fascismo está explícito no Programa Tolerância Zero (Passeti, 2003, p. 184).

Falamos há pouco, que o Brasil importa políticas sociais do centro do capitalismo. O programa Tolerância Zero foi exportado pela consultoria aberta por Giuliani para várias cidades do mundo e, é claro que várias cidades brasileiras procuraram efetivar este modelo de segurança pública.

A legitimação e efetivação americana do panpenalismo, através do programa Tolerância Zero e a importação de sua filosofia para o Brasil produziu, como não poderia deixar de ser, efeitos trágicos.

No Rio de Janeiro, recém saído da ditadura militar, e após o governo de Leonel Brizola (1991-1994), onde tentou-se uma política de segurança pública que respeitasse os direitos humanos trabalhando com enfoque na prevenção e com políticas de médio e longo prazo, o governador Marcello Alencar (1995-1998) instaurou uma política de segurança pública tendo à frente o general Newton Cerqueira que, dentre suas primeiras medidas no posto foi instaurar o que convencionou-se denominar “gratificação faroeste”.

No governo Brizola, quando um policial se envolvia em algum tiroteio onde como consequência havia feridos, esse policial passava por um período de treinamento e de atendimento psicológico para não permitir a naturalização desses eventos. Com a política de segurança pública do general Newton Cerqueira, através da “gratificação faroeste” passa-se a recompensar financeiramente o policial que se envolvesse em tiroteios que terminassem com a morte dos chamados “criminosos”.

Começa a era das políticas de segurança pública conservadoras baseadas nas “concepções de ordem” que centram suas propostas no campo da

manutenção da ordem pública priorizando os mecanismos de repressão direta, buscando reproduzir um determinado modelo de

sociedade com base nos privilégios das classes sociais, econômica e politicamente mais poderosas (Dornelles, 1997, p. 108).

Simultaneamente à implantação das políticas neoliberais e à minimização da participação social do Estado, tendo como consequência imediata o corte de programas sociais, o governo do Estado do Rio de Janeiro começa a desenvolver sua política de segurança pública conservadora e a maximizar os gastos públicos com a esfera policial e penal. Será coincidência que quando há a diminuição dos gastos sociais e a minimização da participação do Estado nesta área perceba-se como contrapartida o aumento significativo da ação do Estado na área penal?

Para Wacquant, assim como para nós, não é apenas uma coincidência. É uma contrapartida necessária na atual mecânica funcional capitalista e, em sua racionalidade econômica, para atuar na gestão da força de trabalho excedente, desnecessária, supérflua.

Esta nova modalidade capitalística de governo dos homens traz efeitos devastadores para a pobreza no mundo e, talvez, no Rio de Janeiro esses efeitos sejam tão ou mais nefastos.

2.1 A política de enfrentamento no Rio de Janeiro

O medo e a insegurança da população do Estado do Rio de Janeiro vêm sendo atribuídos exclusivamente à violência urbana e, esta a pobreza. Tal quadro legitima práticas de controle social perversas no Estado, conhecidas como política de enfrentamento.

Para a implantação de tal política, o cenário já estava pronto. Com os resquícios autoritários deixados como herança pelo fim recente da ditadura militar, o cenário descrito como guerra civil possibilitou “gratificações faroeste” e a criação de batalhões de polícia para lutar em “guerrilhas urbanas”, em terreno hostil e inimigo, as favelas, e com o uso de carros blindados e sem o uso de algemas¹². Para que usar

¹² Batalhão de Operações Especiais da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro – BOPE.

algemas, se estamos numa guerra e na guerra vale tudo? Isso não configuraria um verdadeiro Estado de Exceção¹³?

No Brasil, há muito tempo, poucos acreditam que as prisões sirvam de instrumento para reinserção de alguém na sociedade, embora sejam usadas amplamente e supostamente com este objetivo. Atualmente, com a necessidade de efetuar o controle e gestão da miséria, as prisões do Brasil constituem-se como verdadeiras “prisões-depósitos” (Rauter, 2005, p. 47), a incorporação de algumas modernidades do discurso penal pelo Brasil. E já falamos aqui, que geralmente importamos tecnologias e dispositivos para regulação da esfera social e suas políticas públicas, porém, “canibalizamos as novidades e adaptamo-las à nossa realidade, muitas vezes de modo bizarro” (Rauter, 2005, p. 47).

Embora se propague que muitas políticas públicas não consigam êxito no Brasil, as políticas de segurança a partir do enfrentamento e as prisões-depósito têm sua funcionalidade comprovada todos os dias, já que seus objetivos nunca foram a ressocialização e, sim, a segregação, exclusão e o extermínio. O endurecimento penal brasileiro, em especial o do Rio de Janeiro, funciona de forma tão eficaz que, segundo Rauter (2005), pratica a pena de morte sem sujar as próprias mãos, de modo econômico. São os próprios presos que se matam por aqui, numa clara demonstração do funcionamento dos mecanismos do biopoder no Estado do Rio de Janeiro.

Foucault descreveu o biopoder como um poder que tem seu alvo de incidência na própria vida, no viver, e na maneira de viver. E para cumprir sua máxima de “fazer viver e deixar morrer” (2000) efetua um corte entre o que deve viver e o que deve morrer visando uma melhor qualidade de vida para aqueles que irão viver. A isso Foucault denominou “racismo de Estado”.

Com o general Newton Cerqueira a frente da segurança pública do Estado do Rio de Janeiro, e a implementação da “gratificação faroeste” e da política de enfrentamento, a quantidade de pessoas mortas pela polícia fluminense aumentou significativamente, atingindo um recorde para época.

Porém, o cenário que já era sombrio se tornou ainda pior. No governo de Benedita da Silva, denominada como de esquerda, que chegou ao cargo substituindo Antony Garotinho quando este se licenciou para disputar a presidência da República em

¹³ Trabalharemos o conceito de Estado de Exceção um pouco mais a frente.

março de 2002, o número de autos de resistência¹⁴ dobrou em relação ao recorde alcançado pela política de enfrentamento e com a gratificação faroeste do general Newton Cerqueira chegando à espantosa marca de 1195 pessoas mortas pela polícia naquele ano.

Nesta política de enfrentamento implementada no Rio de Janeiro, a “guerra contra as drogas” é fundamental e atualmente funciona como “carro-chefe para a criminalização” (D’elia, 2004, p. 189) e extermínio da pobreza, através de um discurso midiático em busca de lei e ordem que são possibilitados pela produção do medo generalizado atribuído exclusivamente à violência urbana e, esta, à pobreza.

Após o fim da guerra fria, a “indústria do medo” (Galeano, 1998, p. 39) apressou-se em defender os interesses do mercado bélico americano instituindo a guerra contra as drogas como principal meta da política americana, colocada em cena dentro do próprio país pela política da Tolerância Zero e avançando mundo a fora, como por exemplo, os acontecimentos na Nicarágua na década de oitenta e, mais recentemente, na Colômbia.

Rapidamente, importamos a “guerra contra as drogas” pois esta veio no pacote do Capitalismo Mundial Integrado que implementou por aqui as políticas neoliberais e a conseqüente diminuição da participação social do Estado.

Não precisamos nem dizer que aqui, tal “guerra”, caiu como uma luva para os interessados em gerir a mão-de-obra excedente do mercado de trabalho, ou seja, os pobres.

Niló Batista (1998) dissertou sobre a política criminal brasileira para drogas que teria passado por dois estágios distintos. O primeiro teria sido o modelo sanitário que se estabeleceu do início do século XX até 1964, quando com o golpe de estado houve as condições para a emergência do segundo modelo, o bélico de enfrentamento das drogas.

O modelo bélico como forma de política criminal para as drogas acontece tendo um cenário mundial favorável para a sua emergência. A “guerra-fria” produziu

¹⁴ São denominadas autos de resistência às mortes ocorridas no confronto com a polícia em decorrência de resistência à prisão, algo que vem crescendo vertiginosamente no Estado do Rio de Janeiro desde os anos 90. Coimbra (2001) nos lembra que esta estratégia foi muito utilizada no período ditatorial em nosso país para encobrir os homicídios praticados por agentes do Estado que deveriam ser os responsáveis pela segurança pública.

uma aliança entre os setores militares e industriais nos países envolvidos direta e indiretamente no conflito. A iminência de guerra, lembra-nos Nilo Batista (1998) era condição de desenvolvimento, ao ponto do fracasso das conferências sobre desarmamento no final dos anos cinquenta repercutir favoravelmente em *Wall Street*.

Com o fim do conflito, o seu instrumento teórico estava instalado pelo globo, a saber, a doutrina de segurança nacional¹⁵. Porém, o capitalismo industrial de guerra necessitava da manutenção dos gastos públicos com armamentos e novas tecnologias militares. Com a doutrina de segurança nacional tendo como um de seus conceitos base o de inimigo interno, usado largamente no Brasil durante a ditadura militar, rapidamente a guerra contra as drogas se tornou a política externa privilegiada pelos americanos e exportada para grande parte do planeta.

O modelo bélico forjado para combate às drogas manteve a tendência mundial de gastos na área militar e funcionou, também, para eleger os novos inimigos internos a serem combatidos.

Nesta fase de transição onde ainda havia traços do modelo sanitário e do modelo bélico, um dos principais pontos que podem ser descritos, sem dúvida nenhuma, é a equiparação do usuário ao traficante de drogas. Desta forma foram eleitos os inimigos internos da nação, os que deveriam ser exterminados, os subversivos e os drogados.

Durante os anos 1980 e início dos 1990, com as mudanças do capitalismo devido ao fim da guerra fria, a segunda revolução industrial que possibilitou a globalização e o aumento vertiginoso do poder dos meios de comunicação de massa, a reformulação em decorrência desses fatores, do mercado de trabalho, e o desemprego estrutural conseqüente, a privatização dos serviços públicos e a diminuição das políticas européias e americanas do Estado de Bem-Estar Social devido à implementação das políticas neoliberais, um fenômeno começou a ser notado. Surgia, como já dissemos, a maximização da esfera penal e esta, ligada intrinsecamente à política criminal com modelo bélico de enfrentamento das drogas.

¹⁵ A Doutrina de Segurança Nacional é o conjunto de idéias e conceitos gestados a partir da Escola Superior de Guerra – instituição militar criada em 1949, após a II Guerra Mundial – que tornou-se importante aliado dos militares, atuando como um dispositivo social fundamental na repressão ao “perigo comunista” durante a ditadura militar brasileira (Coimbra, Silva e Ribeiro, 2002, pág. 166-197)

A demonização das drogas, assim como fora feito com os comunistas, possibilitou a criminalização das parcelas mais pobres da população, novamente encaixando-se com as necessidades do mercado capitalista, já que começava a ser desnecessário manter estas pessoas que perdiam a passos largos o seu lugar no bonde da história.

Nilo Batista (1998) afirma que a substituição de um modelo sanitário por um modelo bélico na política criminal é a “intervenção dura e frequentemente inconstitucional de princípios de guerra no funcionamento do sistema penal” (Batista, 1998, p. 92) denominado por este autor, como política criminal com derramamento de sangue.

No Rio de Janeiro, a política de guerra às drogas chamada pelas autoridades como política de enfrentamento contribui para a produção e perpetuação de um “Estado de Emergência” ou “Estado de Exceção”, em “contraste” e no interior do tão aplaudido Estado dito Democrático de Direito.

3. Biopoder e Estado de Exceção no Rio de Janeiro contemporâneo

Foucault denominou como Biopoder ou regulamentação o poder de “fazer viver e deixar morrer” (Foucault, 2000), diferente daquele encontrado nas sociedades de soberania onde a máxima era “deixar viver e fazer morrer”. Tal poder se constitui na introdução de duas tecnologias de poder com certa defasagem de tempo, e que são sobrepostas.

Uma técnica é a disciplinar: centrada no corpo, produz efeitos individualizantes, manipula o corpo como foco de forças que é preciso tornar úteis e dóceis ao mesmo tempo. E, de outro lado, temos uma tecnologia que, por sua vez, é centrada não no corpo, mas na vida; uma tecnologia que agrupa os efeitos de massas próprios de uma população, que procura controlar a série de eventos fortuitos que podem ocorrer numa massa viva (...) é uma tecnologia que visa (...) a segurança do conjunto em relação aos seus perigos internos (Foucault, 2000, p. 297).

Monteiro (2007) vê o biopoder como um poder de produzir e transformar a própria vida na imanência do capital.

trata-se de um poder-saber que, através de discursos e práticas, produz realidades subjetivas e objetivas, e na medida em que se

difunde, fabrica os humanos e a sociedade pela separação daqueles que podem/devem viver daqueles para os quais basta deixar morrer. Encarregado da gestão calculista da vida, esse poder passa a operar tanto na via das ordenações disciplinares dos corpos como na via da produção e controle da vida em seu conjunto. Se antes, o poder soberano operava sobre o direito de fazer morrer ou de deixar viver, com o desenvolvimento do capitalismo, ocorre “uma das mais maciças transformações do direito político que, na verdade, vem a complementar o velho direito de soberania com outro direito, ou melhor, um poder exatamente inverso: poder de fazer viver e de deixar morrer (Monteiro, A., Coimbra, C., Filho, M.M. 2007).

A governamentalidade capitalística através de sua mecânica funcional e sua racionalidade econômica atravessada pelo biopoder que mimetiza a vida, utiliza-se dos mais variados dispositivos para gerir a força de trabalho excedente encontrada em todas as esquinas no contemporâneo.

Com esta tecnologia de poder que tem como objeto e objetivo a vida, e como se deve viver, com a qualidade desta vida, e em, última instância, “fazer viver e deixar morrer”, Foucault pergunta em seu texto:

como vai se exercer o direito de matar e a função do assassínio, se é verdade que o poder de soberania recua cada vez mais e, que ao contrário, avança cada vez mais o biopoder disciplinar ou regulamentador? Como um poder como este pode matar, se é verdade que se trata essencialmente de aumentar a vida, de prolongar sua duração, de multiplicar suas possibilidades, de desviar seus acidentes, ou então de compensar suas deficiências? Como, nessas condições, é possível, para um poder político, matar, reclamar a morte, pedir a morte, expor à morte não só seus inimigos mas mesmo seus próprios cidadãos? Como esse poder que tem essencialmente o objetivo de fazer viver pode deixar morrer? Como exercer o poder de morte, como exercer a função da morte, num sistema político centrado no biopoder? (Foucault, 2000, p. 303-304).

A resposta a essa longa cadeia de perguntas é simples: através do racismo. Para Foucault (2000) foi a emergência do biopoder que inseriu o racismo nos mecanismos do Estado, como “mecanismo fundamental do poder” (Foucault, 2000).

Em seu livro “Em defesa da Sociedade” (2000), Foucault descreve o racismo, primeiramente, como meio possível de introduzir nesse domínio da vida de que o poder se incumbiu, um corte: “o corte entre o que deve viver e o que deve morrer” (Foucault, 2000, p. 304). Fragmentar, efetuar uma cesura no interior de um contínuo biológico a que, afinal, se dirige o biopoder.

De outro lado, a segunda função do racismo terá “como papel permitir

uma relação positiva, se vocês quiserem, do tipo: ‘quanto mais você matar, mais você fará morrer’, ou ‘quanto mais você deixar morrer, mais, por isso, você viverá’” (Foucault, 2000, p. 305). Do ponto de vista biológico tais sentenças têm a lógica de que a morte de seres inferiores vai deixar a vida em geral mais sadia e pura. Atualmente, poderíamos pensar que a morte de uns aumentaria a qualidade de vida de outros. Afinal de contas, não é sobre o viver, sobre a qualidade desta vida que o biopoder se incumbe?

Rauter (2002) sinaliza semelhanças entre o que foi o nazismo e características desta fase do capitalismo. Segundo esta autora, o nazismo se propunha a preservar uma raça e uma sociedade ideal, daí se justificava o extermínio e a exclusão dos “outros”: loucos, retardados mentais, doentes e judeus.

o controle social contemporâneo, de forma semelhante àquele posto em ação no nazismo, se associa a técnicas de promoção e preservação de um tipo de sociedade e de um modo de subjetivação. E é a preservação deste tipo de sociedade e deste modo de subjetivação que autorizam a promoção de tecnologias de extermínio dirigidas aos ‘outros’. Nunca se alardeou tanto a promoção da vida e ao mesmo tempo se matou tanto, é o paradoxo a que se refere Foucault ao tratar do que chamou de bio-poder (Rauter, 2002, p. 194).

Como vivemos numa época do espetáculo, do culto ao corpo e ao bem-estar físico e psíquico, onde nunca pensou-se chegar a tantas conquistas nas áreas da biotecnologia e da engenharia genética que irão possibilitar, num futuro próximo, uma qualidade de vida e aumento desta vida, ainda maior do que as vertiginosas melhorias ocorridas nas últimas décadas, tais tecnologias de promoção da vida têm implicado, sempre em outra face. A erradicação justificada de tudo aquilo que venha a comprometer esse ideal, ou seja, o de planejar e construir uma sociedade saudável e segura, tecnologicamente programada. Para Rauter, a construção de uma “formidável tecnologia de eliminação daqueles que não se adequam a modelos socialmente construídos, é o que faz com que o nazismo revele algo sobre a contemporaneidade” (Rauter, 2002, p. 195).

Foucault descreve o nazismo como sendo, de fato,

o desenvolvimento até o paroxismo dos mecanismos de poder novos que haviam sido introduzidos desde o século XVIII. Não há Estado mais disciplinar, claro, do que o regime nazista; tampouco há Estado onde as regulamentações biológicas sejam adotadas de uma maneira mais densa e insistente. Poder disciplinar, biopoder: tudo isso ocorreu, sustentou a muque a sociedade nazista (Foucault, 2000, p. 309).

Podemos agora identificar resquícios da soberania em plena sociedade do poder sobre a vida, do biopoder. Através do racismo ligado ao funcionamento do Estado, com o intuito de melhoria desta vida, que o Estado exerce seu poder soberano contemporâneo.

Sobre a criminalidade, Foucault alega que esta foi pensada em termos de racismo a partir do momento que era preciso tornar possível, num mecanismo de biopoder, a condenação à morte de um criminoso ou seu isolamento. “Mesma coisa com a loucura, mesma coisa com as anomalias diversas” (Foucault, 2000, 308).

Neste momento, após termos falado sobre o uso do poder de soberania em plena sociedade assolada pelo biopoder que mimetiza a vida, e da associação dos dispositivos disciplinares aos do controle contínuo para gestão do excesso da força de trabalho contemporânea, podemos problematizar a relação entre o biopoder e o Estado de Exceção no Rio de Janeiro contemporâneo.

Em outros termos, junto a pensadores como Agamben (2002), Foucault (2000) (1986), Arantes (2007) e Vicente (2007) passamos a pensar como age no Rio de Janeiro contemporâneo, a junção de uma teoria jurídica de soberania, junto a disciplinarização dos corpos, o poder sobre a vida (biopoder) e o Estado-penal e, quais efeitos esta associação de forças produz.

Agamben estudando o sentido da palavra vida na antiga civilização grega distingue *zoé*, que seria a vida no sentido biológico, fato comum a todos os seres, de *bios*, uma vida politicamente qualificada ou a forma particular, o modo de viver de uma pessoa ou um grupo.

Com o desenvolvimento do capitalismo e da biopolítica, há a tentativa de integrar a vida enquanto *zoé* à política, integrá-la aos cálculos do poder,

a utilização da força dos corpos vivos junto a docilização dos mesmos como modo de governo das condutas das vidas individuais, assim como deste governo junto às massas, o controle da vida enquanto fenômeno das massas (taxas de nascimento, de doença, de morbidade, ...) (Vicente, 2007, p.97).

Agamben (2002) formulou o conceito de vida nua para se referir as vidas, essencialmente *zoé*, que na sociedade onde vivem são consideradas matáveis, por não terem valor, não podendo vir a ser fato de imolação¹⁶.

¹⁶ Homo Sacer é descrito por Agamben (2000) como uma obscura figura do direito romano arcaico, na qual a vida humana é incluída no ordenamento unicamente sob a forma de sua exclusão, de sua absoluta matabilidade. A vida do homo sacer podia ser eventualmente exterminada por qualquer um, sem que isso se constituísse como uma violação.

Esta zona intermediária entre o humano e o inumano, a vida nua, nos torna apenas sobreviventes. Efeito generalizado do biopoder contemporâneo, que não se restringe aos regimes totalitários, e inclui, segundo Pelbart, “plenamente a democracia ocidental, a sociedade de consumo, o hedonismo de massa, a medicalização da existência, em suma, a abordagem biológica da vida numa escala ampliada” (Pelbart, 2007).

Retomando os estudos de Foucault sobre os modos com que o poder penetra no próprio corpo de seus sujeitos e em suas formas de vida, Agamben dá continuidade a questão do “duplo vínculo político” constituído pela individuação e pela simultânea totalização das estruturas do poder moderno. Tal fenômeno só é possível pelo fato do Estado ocidental moderno ter conseguido integrar numa proporção sem precedentes as técnicas de individualização subjetivas com os procedimentos de totalização objetiva.

O processo de subjetivação realizado através das “tecnologias do eu” (Agamben, 2002, p. 13) leva o indivíduo a vincular-se à própria identidade e à própria consciência e, conjuntamente, a um poder de controle externo. Do outro lado, o estudo das formas totalitárias do Estado, o estudo das técnicas políticas “(como a ciência do policiamento) com as quais o Estado assume e integra em sua esfera o cuidado da vida natural dos indivíduos” (Agamben, 2002, p. 13).

A preocupação de Agamben parece ir na direção de estudar o ponto em que estes dois aspectos do poder, ou seja, as técnicas de individualização e os procedimentos totalizantes convergem, se tocam, o ponto de interseção.

Um dos prováveis resultados de seu estudo revela que a

implicação da vida nua na esfera política constitui o núcleo originário – ainda que encoberto – do poder soberano. Pode-se dizer, aliás, que a produção de um corpo biopolítico seja a contribuição original do poder soberano. A biopolítica é, nesse sentido, tão antiga quanto a exceção soberana. Colocando a vida biológica no centro de seus cálculos, o Estado moderno não faz mais, portanto, do que reconduzir à luz o vínculo secreto que une o poder à vida nua (...) (Agamben, 2000, p. 14).

Para Agamben, o ingresso da *zoé* na esfera da *pólis*, a politização da vida nua como tal, constitui o evento decisivo da modernidade, como decisivo também é o processo descrito por ele pelo qual a exceção se torna em todos os lugares a regra e, também, o espaço da vida nua,

situado originariamente à margem do ordenamento, vem

progressivamente a coincidir como espaço político, e exclusão e inclusão, externo e interno, bíos e zoé, direito e fato entram em uma zona de irreduzível indistinção. O estado de exceção no qual a vida nua era, ao mesmo tempo, excluída e capturada pelo ordenamento, constituía, na verdade, em seu apartamento, o fundamento oculto sobre o qual repousava o inteiro sistema político (...). Tudo ocorre como se, no mesmo passo do processo disciplinar através do qual o poder estatal faz do homem enquanto vivente o próprio *objeto* específico, entrasse em movimento um outro processo, que coincide grosso modo com o nascimento das democracias modernas, no qual o homem como vivente se apresenta não mais como objeto, mas como *sujeito* do poder político. Estes processos, sob muitos aspectos opostos e (ao menos em aparência) em conflito acerbo entre eles, convergem, porém, no fato de que em ambos o que está em questão é a vida nua do cidadão, o novo corpo biopolítico da humanidade (Agamben, 2002, p. 17).

Ao entrar na esfera da democracia moderna, Agamben a caracteriza como uma reivindicação e uma liberação da zoé, que ela procura constantemente transformar a mesma vida nua em forma de vida e de encontrar, “por assim dizer, o bíos da zoé” (Agamben, 2002, p. 17). Este autor denomina como sendo a verdadeira aporia das democracias modernas, o fato de querer colocar em jogo a liberdade e a felicidade dos homens no próprio ponto, ou seja, a vida nua, que indicava a sua submissão. “Por trás do longo processo antagonístico que leva ao reconhecimento dos direitos e das liberdades formais está, ainda uma vez, o corpo do homem sacro com o seu duplo soberano, sua vida insacrificável e, porém, matável” (Agamben, 2002, p. 17).

A decadência da democracia moderna converge progressivamente com os estados totalitários nas sociedades democráticas espetaculares, segundo Agamben. Para Arantes (2007), vivemos um estado de exceção global e, na periferia, a “exceção sempre foi permanente” (Arantes, 2007, p.13). Arantes define o Estado de exceção como:

qualquer que seja, aliás, sua denominação – Estado de Sítio, Estado de Exceção, Estado de Emergência ou Urgência, Plenos Poderes, Lei Marcial etc -, representa o regime jurídico excepcional a que uma comunidade política é temporariamente submetida, por motivo de ameaça a ordem pública, e durante o qual se conferem direitos extraordinários às autoridades governamentais, ao mesmo tempo em que se restringem ou suspendem as liberdades públicas e certas garantias constitucionais (Arantes, 2007, p. 153-154).

Observando a definição de Arantes para o Estado de Exceção não podemos deixar de concordar com este autor quando afirma que na periferia do capitalismo, ou seja, no Brasil, o Estado de Exceção sempre foi permanente e, aliás,

especificamente no Rio de Janeiro, ganha contornos particularmente perversos.

Dito isto, temos no contemporâneo, a vida como alvo de incidência do poder, com uma vida nua, desqualificada em sua vertente política (bios) e sustentada apenas por sua faceta orgânica e biológica, pelo simples fato de estar vivo e, estar com isso, nas malhas do poder.

Porém, ao dizer que estamos numa época governada pelo biopoder não quer dizer que o poder centrado na soberania - o de deixar viver e fazer morrer – tenha sido totalmente rechaçado, ultrapassado. Embora possa parecer contraditório, Foucault (2003) afirma que o problema da soberania está mais agudo do que nunca. A nova arte de governar – governamentalidade -, biopolítica, tem estreitas ligações com a soberania e com o Estado de exceção.

É a partir do poder soberano que pode haver a suspensão do ordenamento jurídico e colocar-se em prática o poder de “fazer morrer”. Entretanto o que Agamben traz de inédito em seu trabalho é demonstrar como essa exceção do “fazer morrer” se torna a regra das democracias ocidentais modernas, constituindo o Estado de exceção no seio dos estados democráticos de direito.

Se torna, então, necessário que se reproduza a pergunta elaborada por Vicente (2007): se a exceção se torna a regra nas democracias modernas, e a quem caberia decidir sobre a exceção seria o soberano, quem se coloca em posição de decidir sobre o estado de Exceção hoje?

Ao levar em conta o trabalho de Foucault sobre a analítica do poder, percebemos que este se encontra disseminado por toda a sociedade, não mais estático, localizado na figura de um rei absolutista. Para Arantes (2007), a exceção não expressa a vontade despótica de um sujeito, é expressa pela própria lógica do capitalismo, que tende a afirmar permanentemente e, ao mesmo tempo, o território da regra e a desterritorialização da exceção. Portanto, quem decide quando e onde vale a regra ou a exceção é o “movimento de realização do capital” (Arantes, 2007, p. 17).

Este quadro brevemente traçado aqui, traz efeitos nefastos para o Rio de Janeiro...

A guerra contra o tráfico de drogas possibilitou a criminalização dos moradores das favelas cariocas, a parte mais pobre da cidade. A demonização dos vendedores de drogas produzida em larga escala pela grande mídia engendrou um cenário descrito por esses mesmos atores – a grande mídia – como uma guerra civil que legitimou a implantação deste estado de exceção e do extermínio de uma quantidade

cada vez maior de jovens, negros, pobres e sem perspectiva de inserção no mercado de trabalho. Esta prática constante efetuada pela polícia do Rio de Janeiro “contempla o extermínio como tática de aterrorização e controle do grupo social vitimizado” (Batista, 1998, p.78). D’elia (2007) realizou uma pesquisa onde estudou o número de pessoas presas em flagrante ao vender drogas em 2005 e constatou que mais de 90% desses “perigosos traficantes” foram presos sem portar arma de fogo. Tais dados demonstram como a demonização da figura do traficante de drogas e a necessidade de enfrentamento bélico para esta questão é fabricada/produzida com fins de criminalizar/exterminar a pobreza carioca, ou em outras palavras, a forma privilegiada de gestão contemporânea do excesso da força de trabalho.

Isto possibilitou e produziu o que Batista (2007) denominou “chacina do Pan”¹⁷ e que aqui, utilizamos como um analisador para demonstrar como a demonização do traficante de drogas e a histórica criminalização da pobreza no Brasil vem forjando uma realidade de extermínio da pobreza no Rio de Janeiro contemporâneo.

3.1 Um analisador: A Chacina do Pan

No início de 2007 o governador Sérgio Cabral assumia seu posto como sucessor de Rosinha Garotinho, sua partidária. Em seus primeiros dias, demonstrou que continuaria a política de enfrentamento às drogas nas favelas cariocas com predominância do modelo bélico. Seu objetivo era chegar ao mês de junho/2007 com a criminalidade em baixa para receber milhares de atletas e turistas para os Jogos Panamericanos que seriam realizados na cidade maravilhosa.

Para concretizar seu objetivo de sanear a cidade pediu imediatamente ao governo federal a cooperação do exército na prática de enfrentamento ao tráfico de drogas. Seu pedido foi negado, porém, ao invés do exército solicitado foram encaminhados ao Rio em torno de 4.000 homens da chamada “Força Nacional¹⁸” para a “guerra contra as drogas”.

¹⁷ Referência feita em palestra realizada no Seminário Nacional Mídia e Psicologia: Produção de Subjetividade e Coletividade no dia 30/06/2007.

¹⁸ A força Nacional de Segurança Pública (FNSP) foi criada em 2004 pelo presidente Luís Inácio Lula da Silva, para funcionar como um programa de cooperação de segurança pública coordenado pela Secretaria Nacional de Segurança Pública. Reúne em seu efetivo policiais militares pertencentes às polícias militares dos Estados-membros. É acionada quando um governador requisita auxílio federal para conter atos que atentam contra a lei e a ordem e que as forças locais de segurança não estejam conseguindo controlar a situação.

Logo no início do seu governo, um assassinato brutal chocou o país. Quatro homens e um adolescente roubaram um carro com uma família dentro e na fuga perceberam que o menino de seis anos, João Hélio, havia ficado preso pelo cinto de segurança e estava sendo arrastado pelo carro. Mesmo assim, continuaram a fuga até pararem o carro e fugirem a pé, deixando o corpo da criança destroçado na rua.

O fato de ter um adolescente entre os praticantes do ato, mobilizou mais uma vez as campanhas midiáticas de redução da maioridade penal no Brasil e, também, por mais uma reforma no código penal com o intuito de maior severidade na punição aos culpados.

Pouco tempo depois o assassinato de dois policiais militares deflagrou uma operação de guerra na localidade conhecida como “Complexo do Alemão”, um conjunto de favelas na zona norte (é claro!) da cidade, onde residem cerca de 160 mil pessoas e apresenta o índice de desenvolvimento humano mais baixo da cidade e a expectativa de vida é quase seis anos inferior à média nacional (Época, 2 de julho de 2007).

Com a chegada da Força Nacional os principais acessos ao complexo foram “tomados” e todas as pessoas que passassem pelas ruas eram revistadas, inclusive as crianças quando estavam indo para suas escolas.

Escolas, estas, que fecharam as portas com o início da operação militar desencadeado no local para prender os assassinos dos policiais, para apreender armas e drogas e, evidentemente, exterminar um pouco mais o excesso de pessoas sem “utilidade pública”.

No período de poucos meses onde os jornais separaram seções descritas como “a guerra do Alemão”, todos os dias contabilizava-se o número de mortos e a quantidade de crianças que não podiam sair de casa para ir a escola. Aproximadamente 5.000 crianças ficaram suas aulas durante este período onde cerca de cinquenta pessoas morreram e setenta ficaram feridas.

Mas o evento mais significativo desta “guerra” aconteceu no dia 27 de junho, denominado por Batista (2007) como chacina do Pan e que aqui utilizamos como analisador do extermínio da pobreza no Rio de Janeiro e como esta é legitimada pelos grandes meios de comunicação de massa.

Neste dia, 1.350 policiais civis, militares e da força nacional subiram o complexo de favelas do Alemão com carros blindados e mataram, oficialmente, 19 pessoas, sendo que moradores afirmaram na época de chegavam a trinta o número de

pessoas mortas, e doze feridas.

Das 19 pessoas mortas, pelo menos 12 apresentavam marcas de execução sumária, algo que até hoje é contestado pelas autoridades da segurança pública do Estado, já que não foi realizado a perícia no local, como sempre deixa de ser quando os atingidos são classificadas como traficantes e o local é uma favela.

Segundo o secretário de segurança pública do Estado, delegado da polícia federal, José Mariano Beltrame, “a secretaria de segurança quebrou um pacto silencioso de não-agressão” (O Globo, dia 28 de junho de 2007). Custa-se a entender tal pacto de não-agressão, já que entre 1999 e 2005, a polícia do Rio de Janeiro matou mais de 1.000 pessoas por ano (Cano, 2007).

Talvez, o que mais assusta nisto tudo, é a banalização e legitimação da prática de extermínio da pobreza no Rio de Janeiro que fica evidente quando, segundo o Instituto Ibope, 83% entre duas mil pessoas entrevistadas foram favoráveis a esta ação do governo do Estado e 87% disseram querer ações como estas em outras favelas (Jornal O Globo, 05 de julho de 2007).

A forma como a população observa tais práticas do Estado é efeito da produção de subjetividade capitalística, em grande parte, realizada pela grande mídia. Um exemplo disto, é a capa da revista semanal *Época*, um dos veículos de comunicação do maior aglomerado multimídia da América latina, a Rede Globo, que na edição de 02 de julho de 2007, classifica a “megaoperação” como “Um ataque inovador” e o considera como um marco no combate ao crime no Brasil (Anexo XI). Tomando toda a capa está um inspetor da polícia civil, vestido com roupa camuflada, capacete, fuzil, fumando um charuto e passando ao lado de três corpos ensangüentados jogados no chão.

CAPÍTULO II: O PROGRAMA DELEGACIA LEGAL COMO DISPOSITIVO DE ANÁLISE

1. Rio de Janeiro 1999/2000: Guerra civil?

A partir do início dos anos de 1980, quando o Brasil atravessava um período de transição gradual e dita pacífica para o regime democrático, uma série de mudanças começou a ocorrer na sociedade brasileira acostumada às duas décadas de regime de exceção. Movimentos sociais começam a se consolidar como interlocutores do Estado, enquanto este tem que começar a planejar novos “direitos” para a população. Neste mesmo período, o capitalismo vai se tornando o sistema econômico vigente em todo o planeta, o que Guattari (1986) denominou como Capitalismo Mundial Integrado.

Tem-se após este período, a implantação de uma série de medidas onde o capitalismo vai consolidando o que se convencionou denominar neoliberalismo, que tem como principais características a diminuição do chamado Estado do Bem-estar social, as profundas mudanças no mercado de trabalho e o fenômeno da globalização.

Ao mesmo tempo em que o Brasil começa a pensar em aumentar suas políticas públicas de seguridade social e elaborar leis que definam uma série de direitos para a sua população, este fenômeno choca-se com o que está acontecendo no planeta, já que neste momento o Estado de Bem-estar social está em declínio e o Estado começa a restringir sua participação social, abrindo espaço para o mercado regular a esfera pública e os meios de comunicação, os *mass media*, em sua crescente caminhada como o mais importante dispositivo para produção de subjetividades homogêneas requeridas pela classe dominante.

Com a implantação do regime democrático e das políticas neoliberais no Brasil, assim como em outros países periféricos à nova ordem mundial, começamos a ser bombardeados com notícias nos diversos meios de comunicação de massa que dão ênfase à crescente violência urbana nas grandes cidades.

As profundas mudanças sociais, culturais, de valores, de modos e formas de viver que por si só já provocam incertezas e insegurança não são problematizadas e, tão pouco, mencionadas. A crescente incerteza no mercado de trabalho somada ao aumento vertiginoso das exigências de eficiência e a conseqüente culpabilização e criminalização da enorme massa de indivíduos que começam a ficar à margem do

emprego formal, algo que é fruto da própria política neoliberal, passam despercebidos nas reportagens que destacam a insegurança que toma conta da população das grandes cidades, em especial, a população carioca.

A imensa produção de subjetividades fabricada em nosso país durante os anos do regime ditatorial associa este cenário de aumento de incertezas e insegurança ao aumento da violência urbana e, esta, ao fim da ditadura militar. A grande mídia, se dizendo porta-voz do povo brasileiro, dá início a uma campanha de endurecimento criminal contra esses “criminosos”, que agem contra a segurança nacional como os “subversivos” agiam anos antes.

Com a diminuição da atividade do Estado na esfera social e as transformações do mercado de trabalho que jogaram milhares de trabalhadores no limbo, onde estão aqueles que não servem à sociedade, pois não têm meios para consumir, a pobreza aumentou de forma categórica no Brasil, fazendo com que fosse ainda mais visível a histórica desigualdade social no país. A visibilidade dada à pobreza em cidades como o Rio de Janeiro, onde divide espaços muito próximos com a elite dominante, contribui para a sua crescente criminalização já que hoje não interessa mais ao mercado ter mão-de-obra reserva.

Deixamos de ter em nosso país uma ditadura militar para participarmos da ditadura do mercado neoliberal, muito mais sutil e eficaz que sua antecedente, que ao invés de caçar os subversivos, os inimigos da segurança nacional, agora, caça os insubmissos ao consumo. Ou seja, os pobres se tornam, nesta forma moderna de controle, os principais alvos da política do Estado, não mais para protegê-los socialmente, mas sim, para serem protagonistas do Estado penal e sua indústria da prisão.

Este cenário de incertezas e insegurança foi fértil para o avanço de políticas de extermínio da pobreza e endurecimento criminal em nosso país, criando o que Pelbart (2006) chama de “polícia biopolítica”. Os jovens pobres brasileiros se tornam alvo dessa prática estatal, assim como, durante a ditadura militar esse alvo eram aqueles que se opunham ao regime. São esses jovens pobres que vendem drogas para os jovens ricos, os bodes-expiatórios perfeitos para silenciar nossas angustias e incertezas quanto ao futuro em um mundo comandado pelo mercado livre neoliberal e *o mass-media imperial*.

Durante a década de 1990 este cenário só aumentou a proporção de dramaticidade e sensacionalismo. Jornais televisivos demonstravam diariamente e ao

vivo cenas de comunidades pobres do Rio de Janeiro onde acontecia o que denominavam mais uma “guerra” do tráfico de drogas ou contra o tráfico. Ressaltavam que eram cenas gravadas na cidade do Rio, mas que poderia ser em qualquer cidade do mundo onde houvesse uma guerra. Esta avalanche de notícias, junto com o descrédito da população com instituições estatais como a polícia e o esvaziamento da esfera pública com o privilégio da esfera privada contribuíram para que as forças armadas pudessem “dar o ar de sua graça” mais uma vez contra as classes marginalizadas de nossa população, no evento que ficou conhecido como Operação Rio entre os anos de 1994 e 1995.

Para que tal evento acontecesse, a mídia, em especial, a mídia impressa, contribuiu decisivamente como demonstra Coimbra (2001). Nos meses anteriores ao início desta operação, a mídia em sua forma pretensamente isenta, privilegiou relatos, manchetes, editoriais e cartas de leitores que apoiavam o uso das forças armadas contra o “narcotráfico”¹⁹ carioca produzindo subjetividades que demandavam por mais um estado de exceção.

Esta autora esclarece-nos como a Operação Rio foi um fracasso e como uma retirada estratégica das forças armadas da cidade foi feita. Porém, o efeito da produção de subjetividades homogeneizadas fabricadas pelo *mass media* é tão eficaz que as solicitações por uma intervenção militar na cidade para conter o avanço do “narcotráfico” e aliviar a sensação de insegurança que assola os seus cidadãos não cessam.

Foi com um discurso de ataque aos criminosos e com a finalidade de reiterar a sensação de segurança da cidade que Antony Garotinho conseguiu se eleger governador do Estado do Rio de Janeiro em 1998. Neste período, escreveu um livro em co-autoria com o antropólogo Luiz Eduardo Soares, tendo como tema a violência e criminalidade no Estado do Rio de Janeiro enviando-o para grande parte da população do estado. Neste livro, o então candidato a governador junto ao guru da segurança pública, traçavam um diagnóstico sombrio da segurança pública e da criminalidade no estado e traziam propostas para uma “política democrática de segurança pública” (Garotinho, 1998).

Quando eleito, Garotinho destacou três áreas em seu governo com

¹⁹ Concordamos com Vera Malaguti quando esta afirma que não temos narcotráfico no Brasil, já que não encontramos narcóticos sendo vendidos como as demais drogas. O que temos aqui é um comércio varejista de drogas.

umentos significativos de repasses financeiros: a da segurança pública (seu carro-chefe), a da assistência social e da propaganda e marketing.

A questão da segurança pública, ou da “insegurança pública” como a mídia relata, norteou a campanha de Garotinho em 1998. Ao tomar posse do cargo, iniciou-se uma série de medidas que tinham como objetivo fazer com que o cidadão do Rio de Janeiro tivesse novamente a sensação de paz ao andar em sua cidade. Aquisição de novos equipamentos para as polícias como armas, rádios, carros, veículos blindados, helicópteros, bem como, concursos para policiais civis e militares, a implantação de câmeras em diversas ruas da zona sul da capital fluminense, um discurso repressivo contra a denominada pelo governador “banda podre” da polícia com o intuito de tentar restabelecer a confiança da população na instituição e a reforma de todas as delegacias de polícia do estado, criando o Programa Delegacia Legal, foram o início de uma “cruzada contra a impunidade e a criminalidade”. D’elia (2004) relata que o discurso do medo ganha retoques inquisitoriais com a demonização do novo inimigo interno, os traficantes de drogas. Isto possibilita a letalidade do nosso sistema penal. O discurso midiático que afirma que o Rio de Janeiro vive em estado de guerra civil só serve para a legitimação desta letalidade e da prática banalizada da tortura e da violação cotidiana dos direitos humanos no Estado.

2. A implantação do Programa Delegacia Legal

O Programa delegacia legal teve início em 1999 quando Antony Garotinho assumiu como governador do Estado do Rio de Janeiro. Nos meios governamentais de comunicação²⁰, o programa é descrito como a criação de um novo modelo de delegacia, com uma melhora nas condições de trabalho dos profissionais, eficiência na prestação dos serviços à sociedade, com o objetivo de proporcionar à polícia civil um salto de modernidade em seus serviços - em particular, os de investigação criminal, para que possa vencer o desafio da impunidade no estado.

O nome do programa surgiu do fato deste se preocupar com a lei de execuções penais que prescreve que todo detento deve ficar em uma cadeia pública, entregue ao sistema de administração penitenciária. Para cumprir esta lei que sempre foi

²⁰ Site do Programa Delegacia Legal: www.delegacialegal.rj.gov.br. Acessado em 27 de março de 2007.

mais uma a ser descumprida pelo próprio poder público no Brasil, o Programa Delegacia Legal construiu casas de custódia, erguidas em várias regiões do Estado, para que seus presos não precisassem ficar no interior das delegacias, fazendo com que os policiais tenham mais tempo para se dedicar às investigações dos crimes cometidos.

O decreto nº 25.599 de 22 de setembro de 1999, que oficializou o programa, instituiu o Grupo Executivo do Programa Delegacia Legal que passou a centralizar o planejamento, a coordenação e o controle de todas as ações necessárias à implantação das novas delegacias, bem como, do gerenciamento administrativo das delegacias legais já implantadas. Este órgão é diretamente responsável pela contratação, treinamento e supervisão dos profissionais e estagiários oriundos das ciências humanas, que passaram a recepcionar os usuários nas delegacias. Também é atribuição do Grupo Executivo o treinamento dos policiais e a administração dessas delegacias. Para a função de administração de cada delegacia pessoas formadas nas áreas de administração são contratadas, enfocando um gerenciamento mais empresarial a essas delegacias.

Para cumprir seu principal objetivo que era o de aumentar o índice de crimes resolvidos no Estado, o programa retirou várias atribuições dos policiais, como a função de vigiar os presos e de atender os usuários quando chegam às delegacias.

Outro atributo do Grupo Executivo é o de sistematizar os procedimentos criminais, com a adoção de tecnologia avançada e o treinamento dos policiais. Um grande *banco de dados* absorve todas as informações captadas pelo *sistema operacional do programa*, desde os *dados cadastrais* dos usuários das delegacias, até a *interligação* com outras centrais das secretarias de segurança públicas dos demais Estados da Federação, o que faz com que um mandado de prisão expedido do outro lado do país possa ser cumprido no Estado.

Outro fator que é destacado com o uso contínuo da *tecnologia em rede* na prática do policial é a *democratização da informatização*, que passa a ficar acessível a todos os profissionais, podendo consultar os registros de todas as delegacias, possibilitando uma nova fonte de dados para as suas investigações.

A *padronização da linguagem* também é enfatizada pelos gestores do programa, somente possível pela ligação das delegacias em rede e a implantação do sistema operacional. Este fato passou a proporcionar a realização de *pesquisas* sobre a criminalidade e a *comparação de dados* sobre os crimes e os resultados alcançados pelos órgãos de segurança pública.

Entre 1999 e 2002, na gestão do governador Antony Garotinho e

posteriormente na gestão de sua esposa Rosinha Garotinho, nos anos de 2003 e 2004, um total de R\$ 221,5 milhões foram investidos no programa. Estes valores, segundo dados da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro, incluem gastos com projetos, edificações das delegacias, casas de custódia, centros de polícia técnica, mobiliário, equipamento e sistemas de informática, treinamento e capacitação dos policiais.

Uma característica das novas delegacias é o seu projeto arquitetônico, que segundo o então governador

é orientado por princípios de funcionalidade e transparência, para que o cidadão tenha conforto e os policiais possam trabalhar em condições adequadas. Nestas novas delegacias, tanto a fachada quanto as dependências internas seguem o mesmo *padrão*, que inclui o uso de materiais, mobiliário e cores iguais em todos os prédios, como forma de facilitar a identificação do lugar em que a polícia civil presta atendimento (Garotinho, 2005, p. 21).

Segundo Garotinho, o uso de vidro especial na entrada das delegacias foi uma *solução técnica* para estimular a população a ter confiança no trabalho da polícia. Para ele,

em vez do ambiente fechado e lúgubre das antigas repartições policiais, as portas de vidro e o ambiente arejado e amplo permitem a visão prévia do setor de atendimento. A pessoa vê o que acontece no interior do prédio e percebe o clima de seriedade e organização. Deixa, assim, de sentir medo e insegurança, como antigamente, na hora de entrar na delegacia (Garotinho, 2005, p. 21).

O amplo salão que estas delegacias possuem, com espaços separados apenas por divisórias baixas, inspiradas no modelo *open office* das empresas modernas e, em particular, nas redações dos grandes jornais, tem o intuito de facilitar a *circulação de informações* entre os policiais, e com isso dinamizar sua prática, bem como favorecer o trabalho em grupo.

Ter se tornado um local de *prestação de serviços à comunidade* ao invés de local de repulsa e insegurança fez com que as delegacias legais recebessem mais usuários do que o modelo anterior. Com isso, foi verificado um aumento no número de prisões de pessoas que se dirigiam até a delegacia e acabavam sendo presas, já que tinham mandados de prisão em seu nome. Quase todos os usuários que procuram o serviço da delegacia legal passam por uma verificação dos seus dados no sistema de informatização criminal sem que saibam.

No *banco de dados* do programa existe mais de um milhão de

ocorrências policiais e mais de 10 milhões de peças (declarações e laudos) relacionadas à outras investigações e processos já finalizados. São mais de 160 mil fichas de identificação criminal, interligadas ao Ministério Público, ao Detran e ao Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (PRODERJ).

Um dos fatos contraditórios que vem sendo constatado em algumas Delegacias Legais é que com a implantação do programa houve uma queda no número de registros de ocorrências feitos em comparação com o modelo anterior. É nítido que essas delegacias recebem mais usuários que as anteriores e, também, é amplamente divulgado que o número de crimes no Estado do Rio de Janeiro também vem aumentando com os anos. Então, porque o número de ocorrências realizadas nestas Delegacias Legais diminuiu quando se esperava claramente um aumento deles? A resposta para esta pergunta parece vir da mudança na rotina de trabalho dos policiais. Com a implantação do programa muitas ações específicas do trabalho policial mudaram. Uma delas é que quando um policial registra uma ocorrência esta fica sob sua responsabilidade até o término da investigação. Antes, no modelo das delegacias antigas, o policial registrava a ocorrência e esta era encaminhada aos vários setores de investigação que existiam na delegacia. Agora como fica sob sua responsabilidade o policial sabe que quanto mais ocorrências ele registrar mais trabalho terá e por um tempo maior. Isso acabou favorecendo uma prática comum nas delegacias de polícia, chamado pelos próprios policiais de “bicar ocorrências”.

Os criadores do Programa Delegacia Legal provavelmente já esperavam este tipo de atitude dos policiais, e a inserção de estagiários e profissionais das ciências humanas para receber os usuários nas delegacias é, segundo os policiais, uma ação para tentar coibir ou diminuir estas atitudes. Para tanto, sempre que um usuário chega à delegacia e sua demanda é identificada por esses profissionais não-policiais como sendo uma demanda da esfera penal, realizam um cadastro que fornece um código de espera para a realização do registro de ocorrência. Mesmo assim, muitas vezes os policiais conseguem convencer os usuários a não realizarem a ocorrência, geralmente usando justificativas técnicas.

No site da Polícia civil²¹ o delegado Carlos Alberto D’Oliveira (2007), chefe de polícia civil durante o período de implantação do Programa Delegacia Legal esclarece que o “Programa visa dotar as delegacias policiais dos meios necessários para

²¹ Site da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro: www.policiacivil.rj.gov.br

que elas possam atender aos pressupostos de *objetividade, celeridade e eficácia* nas investigações”. Sobre os fatores determinantes para a elaboração do programa o delegado enumera as “instalações precárias, salários defasados, recursos escassos, servidores desmotivados, estrutura organizacional demasiadamente hierarquizada, baixa qualidade das investigações e de seus resultados; indicadores de um modelo policial esgotado” (Oliveira, 2007).

Segundo este mesmo delegado um dos principais pontos que deveria ser modificados seria a rotina burocrática de uma ocorrência policial.

O tempo empregado entre o registro da ocorrência, o despacho da autoridade policial, o conhecimento do titular e a sua efetiva investigação, diminuía consideravelmente a possibilidade de êxito. A quantidade imensa de documentos produzidos diariamente, arquivados sem qualquer critério, comprometiam a "memória" da delegacia, principalmente pela dificuldade em localizá-los quando necessário, além da falta de um setor de inteligência, com policiais aptos a analisar criticamente os dados coletados. Outro, o excesso de divisão de trabalho entre os policiais encarregados da investigação: um para fazer o registro, outro para efetivamente iniciá-la passada uma semana, em média, do registro do fato e, se houvesse instauração, a repetição da maioria dos atos quando o agora inquérito policial, estivesse a cargo do escrivão, no cartório. A tradição de que deveria haver uma investigação "de seguimento" mesmo que não houvesse qualquer possibilidade de se chegar à autoria foi outro ponto crítico identificado (Oliveira, 2007).

O delegado destaca os seguintes itens como as principais modificações ocorridas com a implantação do Programa delegacia legal:

- a extinção da carceragem nas delegacias;
- a reativação do setor de inteligência policial (SIP), a criação dos grupos de investigação (GI), com remanejamento dos policiais que trabalhavam no Setor de Investigações (SI), que foi extinto. O GI inicia a investigação assim que toma conhecimento do fato e prossegue até o seu término, com cada policial sendo o encarregado do caso sob sua responsabilidade, sob a supervisão do Delegado de Polícia. Nessa estrutura, o GI absorveu o trabalho do escrivão, pois todos os seus integrantes são responsáveis pela documentação das investigações que realizarem. A Delegacia passa a funcionar apenas com três setores: o Setor de Apoio Operacional (SESOP), que substitui o setor de administração e o cartório, o Grupo de Investigações (GI) e a Seção de inteligência policial (SIP);
- a implantação dos "*Fatores de Resolução*", método de administração da investigação mencionado em trabalho de pesquisa na polícia de Nova York realizado pela Rand Corporation, encomendado pelo Departamento de Justiça dos Estados Unidos e

que resolve de forma rápida as investigações sem possibilidade de êxito;

- cursos específicos para os policiais ministrados na própria delegacia;

- o desenvolvimento de *métodos de planejamento*, coordenação e controle dos trabalhos realizados, de forma a transformar o perfil policial de burocrata e rotineiro em *executivo policial moderno*, apto a examinar de forma crítica todo o processo investigatório (Oliveira, 2007).

Seguindo este raciocínio podemos notar que muitos desses objetivos não foram alcançados. Em entrevista realizada para esta dissertação, um dos idealizadores do Programa respondeu:

Olha isso aí, eu diria que não. Mas isso não quer dizer que não tenha validade. O problema é que os objetivos de mudança você não atinge de uma hora pra outra. O principal problema, e o mais arriscado, mais suscetível de não conseguir isso é justamente a mudança de comportamento, porque tem uma proposta de mudar o comportamento singular, você não consegue isso de uma hora pra outra e tem mais: é muita pretensão. Então você, por exemplo, o problema da qualidade de muitas empresas multinacionais, elas demoram vinte ou trinta anos. O programa de qualidade da Xerox demorou quase isso. Então eu diria que ele está num processo de encaminhamento, tem que ser bem controlado, no bom sentido, pra que ele não sofra acidentes de percurso, até o risco dele não conseguir avançar. Mas pra isso uma administração atenta, comprometida com a mudança, com a melhor qualidade de atendimento público para a população vai ser identificar e corrigir no momento certo, e eu acho que já melhorou bastante, mas nunca é como nós desejamos mas isso aí é normal, mas a gente tem que fazer nosso trabalho (Anexo IV – entrevista).

A extinção das carceragens aconteceu, já que o novo padrão arquitetônico das delegacias só possui duas salas de custódia, usadas provisoriamente até que a pessoa detida seja encaminhada para um dos novos centros de detenção construídos como parte do Programa Delegacia Legal. Quanto à estrutura das seções de serviços, o delegado não menciona o GIC (grupo de investigação continuada) setor responsável pelas investigações externas e a maioria das prisões realizadas pela polícia civil, o que no modelo anterior era função do SI (setor de investigação). É neste setor que se localiza, geralmente, o denominado pelos policiais “chefe da delegacia” ou “chefe de SI”, prática que o Grupo Executivo não conseguiu acabar. Em muitas delegacias quem decide a maioria dos assuntos não é o delegado e sim o policial chefe

de SI, pessoa que tem os contatos políticos, com os informantes, bicheiros, e todos os tipos de contatos convenientes à chefia da delegacia.

Na prática, isso acontece há muitos anos na polícia civil do Rio e o Programa Delegacia Legal tentava acabar com estas hierarquias nebulosas. Entretanto, no cotidiano do trabalho dessas delegacias, percebe-se que tal prática está longe de chegar ao seu fim.

Perguntado sobre essa histórica prática policial, um dos entrevistados respondeu:

O que aconteceu que uma das práticas que nós tentamos enfrentar foi a do popular chefe do S.I., Setor de Investigação, que é o braço direito do delegado. Nada contra ao braço direito do delegado, até porque você vai ver nas instituições militares figuras como ajudantes de ordem, se essa figura tem que existir que seja padronizado e que seja inclusive estabelecido dentro do regulamento da polícia, qual atividade, quais atribuições e não como é feito hoje. Ora, se nós queremos uma delegacia que atenda melhor o público e ela é composta por vários policiais, vamos chamar de time, como os americanos gostam de chamar, o grupo, então se esse time não estiver coeso eles não ganham jogo nenhum. Até a seleção brasileira se tiver choque de vaidades, se um for preferido do técnico, eles começam a se boicotar, vão brigar entre si, e o time não ganha nem sequer da seleção ali da esquina. Então é a mesma coisa. O chefe do SI desagrega, e como ele parte como chefe pra controlar, fazer um controle nocivo a outros policiais, tem sempre os amigos do rei. E os que não são, não tem a menor motivação pra fazer um bom trabalho, daí às vezes a qualidade sofrível dos documentos da delegacia. Um R.O. mal feito, porque o cara tá ali de má vontade porque o plantão dele seria em outro momento e o chefe do SI trocou ele de plantão e sequer lhe deu ciência que era outro plantão. Isso ocorre muito no final do ano. Você tá contente porque Natal não vai tirar plantão, aí pertinho, em dezembro você descobre que alteraram a escala e descobre que você está no dia de Natal. Depois de você já está programado inclusive com seus familiares por conta de saber que teria aquele dia de folga, e sequer lhe dão satisfação. E se estiver insatisfeito, chega ali na calçada senta e chora. Se quiser, se não quiser, você cala a boca (Anexo IV – entrevista).

Com relação aos cursos para aperfeiçoamento dos policiais, estes não acontecem na delegacia onde o policial está lotado e, sim, na ACADEPOL (academia de polícia), ou através do sistema operacional. A gratificação adicionada aos salários dos policiais por participarem do programa delegacia legal²² está condicionada a presença e ao desempenho nesses cursos.

²² Os policiais que trabalham em delegacias do Programa Delegacia Legal recebem uma gratificação em seu salário de aproximadamente R\$ 500,00, desde que, façam regularmente os cursos destinados a eles e tenham desempenho satisfatório nas provas que avaliam o aprendizado do curso.

O programa de “*fatores de resolução*” importado dos Estados Unidos para resolver de forma rápida as investigações sem possibilidade de êxito parece ser nada mais do que o simples arquivamento da ocorrência. Já a transformação do policial em “*executivo policial moderno*” pode ter sido um “tiro pela culatra”, já que a taxa de elucidação de homicídios caiu de 7,8% para 1,5%.

Para Luis Eduardo Soares, um dos principais responsáveis pela implantação do programa, a “Delegacia Legal é um Boeing que está funcionando como táxi” (Jornal O Globo, 31/12/2006), já que seu potencial não é usado como deveria, descaracterizando o programa. Segundo ele, o programa não era apenas a *modernização* das delegacias, mas também a *racionalização* da ação policial, com o objetivo de ganhar tempo, melhorar as investigações e reduzir os índices de violência. Era previsto que grupos de estudo fariam análises diárias nos bancos de dados do programa, que interligam todas as delegacias com o intuito de abastecer a polícia de informações sobre as características e incidência de crimes no Estado.

Os idealizadores do Programa e o governador do Estado ao colocarem a baixa elucidação dos crimes e a conseqüente impunidade como maior desafio a ser enfrentado e, ao associarem tais fatores a dificuldades conjunturais, deficiências operacionais, falta de motivação e corrupção dos policiais, ignoram que o sistema penal não é capaz de dar conta de todos os crimes e que se sustenta historicamente por sua seletividade.

Procuramos pensar quais efeitos foram produzidos com a extinção das carceragens nas Delegacias Legais, já que com a implantação do Programa Delegacia Legal uma das ações necessárias era a construção de casas de custódia que possibilitassem a retirada dos presos que estavam detidos no interior das delegacias.

Em entrevista para esta dissertação um “chefe de delegacia (chefe de SI)” experiente na polícia do Rio de Janeiro relatou o que causou a retirada das carceragens das delegacias:

a retirada das carceragens melhorou muito, mas em compensação, ela tira uma gama de informação que vinha lá de dentro pra gente. E aqui não tem, aqui o cara fica vinte e quatro horas e quando ele relaxa, que você pode tirar alguma coisa dele, ele já tem que ir embora. O que vinha de informação de mulher de preso, de mãe de preso, acabou. Então tem a parte boa, ótima, da limpeza, da higiene, mas tem essa parte ruim (Anexo I – entrevista).

Um dos efeitos que puderam ser percebidos e que aqui o utilizamos como analisador do fim das carceragens nas delegacias do Estado foi o evento que ficou conhecido como a “chacina de Benfica”.

Ocorrido durante a gestão de Rosinha Garotinho como governadora do Estado e de seu marido, Antony Garotinho, como Secretário de Segurança Pública, a “chacina da Casa de Custódia de Benfica” foi a morte de mais de 30 pessoas na Casa de Custódia de Benfica, três meses depois de sua inauguração como parte do Programa Delegacia Legal para a retirada dos presos das delegacias.

Até hoje, o número de mortes neste evento ainda é desconhecido. Houve informações de que durante a madrugada 34 corpos foram removidos e que o número total de vítimas poderia chegar a 50. Como muitos corpos foram mutilados, houve dificuldade na contagem e identificação dos mortos. Soldados do Corpo de Bombeiros afirmaram terem visto mais de 40 mortos no interior da Casa de Custódia²³.

O principal fato que ocasionou esta onda de terror no interior da recém-inaugurada Casa de Custódia foi que o governo do Estado colocou presos de “facções rivais” no interior do mesmo espaço físico. 179 integrantes de duas facções rivais foram colocados junto a mais de setecentos presos do Comando Vermelho. O banho de sangue era questão de tempo. Isso só confirma o que Rauter (2005) disse ao falar que o “sistema penal carioca pratica o endurecimento penal e a pena de morte sem sujar as próprias mãos, de modo econômico” (Rauter, 2005, p. 49).

3. Programa Delegacia Legal como dispositivo de Análise da Sociedade de Controle

Buscamos até este momento inserir o Programa Delegacia Legal em um ordenamento histórico/político/social do Estado do Rio de Janeiro no final do século XX e início do século XXI realizando uma verificabilidade histórica que nos permita perceber como essas práticas são possíveis no contemporâneo.

Mais de que práticas falamos aqui? O que o Programa Delegacia Legal tem a ver com a sociedade de controle globalizado?

Privilegiamos o estudo de práticas como as governamentais que diminuem a participação do Estado na esfera social, possibilitando a culpabilização das

²³ Dado obtido em site da Revista Época, acessado em 25 de outubro de 2005.

pessoas à margem do mercado de trabalho, ao passo que este, devido às prerrogativas neoliberais, está cada vez menor, indiferente ao crescente número de pessoas que necessitam de trabalho. Após a culpabilização desses indivíduos vem sua criminalização, já que o Estado passou a investir sua atenção na área da segurança pública em detrimento à área social. Esses indivíduos, que eram o alvo da política estatal de assistência social, no contemporâneo, passam a ser alvo da política de segurança pública do Estado. Por isso, não os citamos apenas como excluídos, já que são os protagonistas de uma série de políticas e tramas contemporâneas.

Acreditamos que estas práticas são construídas historicamente, datadas, produzidas de acordo com o ordenamento histórico/político/social dominante.

Produz-se uma realidade onde poucos têm muito e uma grande massa tem muito pouco ou nada. Os que têm muito são a elite, que apesar de ser minoria é dominante principalmente através do Estado e da mídia, que tentam fazer com que a grande massa seja silenciosa e homogênea em seu modo de pensar, sentir, querer e viver em uma imensa produção de subjetividades que perpetuem a existência desta elite.

A proximidade entre a grande massa de indivíduos desnecessários, já que não possuem os meios para se tornarem consumidores, e a elite financeira produz nesses últimos uma sensação de medo que remonta à época de escravidão e o temor das insurreições dos escravos²⁴. Mesmo a grande massa estando historicamente silenciosa e, atualmente, ocupar as senzalas pós-modernas, as favelas, a sensação de medo do caos e da desordem continua sendo produzida em nosso país, tendo seu ápice no contemporâneo devido às suas próprias características.

É importante percebermos, neste momento, que esta sensação de medo historicamente produzida vai ao encontro da atual política estatal de segurança pública, privilegiada em detrimento da esfera social, se tornando, com isso, um instrumento de controle da população.

Este cenário propicia o agenciamento das tecnologias de controle contínuo e globalizado, aos dispositivos disciplinares na gestão do excedente de humanos. As câmeras nas ruas e os circuitos internos de TV estão sempre à espreita acompanhando seus suspeitos preferenciais. Na zona sul do Rio e em seus shoppings os diferentes, os “ímpuros pós-modernos” (Bauman, 1998) são logo notados e fiscalizados por dispositivos panópticos cada vez mais sofisticados, já que o critério de pureza

²⁴ Mais sobre este assunto pode ser pesquisado em Batista, Vera Malaguti. O medo na cidade do Rio de Janeiro. Dois tempos de uma história. Rio de Janeiro, Ed. Revan, 2003.

contemporâneo se dá no mercado e quem não tem os meios para participar dele, sendo consumidor, logo é identificado como suspeito de algo que ainda vai acontecer.

Enquanto isso, a classe média está nas academias, atrás do corpo que deve ter para conseguir usufruir dos frutos de possuir um dos “kits de perfis-padrão” (Rolnik, 2004) que estão nas prateleiras dos shoppings ou consumindo os fármacos que lhe darão a felicidade almejada e necessária para brilhar na sociedade de consumo e do “espetáculo” (Birman, 2000). Para isso, o marketing funcionando como instrumento de controle social forja as subjetividades requeridas pelo mercado.

O cenário contemporâneo parece ser ainda mais perverso em lugares como o Rio de Janeiro onde a mídia sentencia a existência de uma guerra civil devido à violência urbana e ao sentimento de insegurança de sua população. Uma demanda por segurança e maior eficiência das forças da ordem é produzida com solicitações por atuações mais enérgicas da polícia. Estas solicitações são vendidas/divulgadas como único caminho para o restabelecimento da ordem perdida. Uma polícia historicamente corrompida, trabalhando a favor das elites e dos meios dominantes, com uma prática enraizada em nossa recente ditadura militar, vira-se contra os pobres numa suposta “guerra contra o tráfico”.

O Programa Delegacia Legal busca ser um local de prestação de serviços à comunidade. Em várias regiões do Estado os serviços públicos de saúde, educação e de assistência social são escassos e realizados apenas por ONGs. Nestas comunidades a presença do Estado só é conhecida através da polícia. Um dos grandes desafios desse Programa é fazer com que a polícia deixe de ser o órgão que ao lidar com a população pobre, ao invés de assegurar seus direitos de cidadania, nega-os, e muitas vezes, são os primeiros a violá-los.

Ao sinalizarem a maior qualidade nas investigações dos crimes e a redução da impunidade como os objetivos a serem alcançados e os associarem a falta de motivação dos policiais e o seu envolvimento com o crime, os idealizadores do Programa procuraram desenvolver instrumentos para um maior controle sobre a prática de seus policiais.

Nas entrevistas realizadas para esta dissertação, podemos comprovar que a questão do controle da atividade policial através do Programa Delegacia Legal é, segundo muitos policiais, um dos principais objetivos para a sua implantação. Ao escutarmos um delegado de polícia de 30 anos e seis de profissão, ou seja, da chamada nova geração, este enaltece a atividade de controle sobre a prática do policial

justificando-a como necessária desde que seja feita de forma não-arbitrária:

Ele é um programa anticorrupção, é claro que ainda é violável, mesmo com o programa delegacia Legal e com o STO que é o programa do software que organiza tudo isso, ele não é imune à falha, pois ainda depende do elemento humano, mas uma das justificativas pra criação do sistema delegacia legal, também foi isso, um maior controle da atividade policial que não é pra ser temido, porque quando ela é feita em conformidade com a lei, como deve ser, não há porque ter esse temor... (Anexo II).

Já em outra entrevista, com um policial com mais tempo de profissão e chefe de uma das delegacias do Estado (chefe de SI), revela seu descontentamento com o programa:

Acho que é a mesma coisa. Quando o cara tem o desvio de conduta dele de alguma maneira ele vai dá um jeito, tem várias maneiras de o sistema não saber se eles quiserem. Eles tentaram acabar com algumas coisas que tinham na delegacia tradicional, mas de uma maneira errada porque continua a mesma coisa, o tipo de atendimento melhorou, a pessoa vem tem uma água gelada, um ar-condicionado, um banheiro digno, a aparência é melhor, a pessoa se sente melhor, mas a investigação ficou muito enfraquecida, o pessoal todo é virado pro sistema... (Anexo I).

Motivos parecem não faltar ao Estado para estabelecer novos dispositivos de fiscalização/controle sobre a prática policial. Desde sua posse como governador, Antony Garotinho anunciou que entre suas principais medidas na área de segurança pública estaria a prisão de policiais corruptos e criminosos com o objetivo de restaurar a confiança da população na polícia e, com isso, no governo do Estado.

A atuação de milícias nas comunidades pobres formadas em sua maioria por policiais, agentes penitenciários e bombeiros também parece ser um dado para corroborar com o aumento da fiscalização estatal na prática policial. Estas milícias atuam há muitos anos no Rio de Janeiro, mas antes, eram formadas por policiais que moravam nas comunidades mais pobres que se organizavam para expulsar ou não permitir a entrada de traficantes de drogas nessas comunidades, vislumbrando maior segurança para suas famílias. O que vem acontecendo nos últimos anos é a organização desses agentes do Estado em organizações ilegais que invadem comunidades pobres, expulsam os traficantes de drogas e passam a cobrar taxas da comunidade para fornecer segurança, efetuando sobretaxas do transporte alternativo e sobre a venda de produtos

básicos como, por exemplo, botijões de gás e realizando a prestação de serviços ilegais como a conhecida “gatonet”²⁵.

O mais impressionante é que essas invasões às comunidades pobres têm, geralmente, a conivência do batalhão de polícia militar da área. Há relatos que em invasões das milícias no final do ano de 2006 várias viaturas foram usadas, inclusive um veículo blindado, o caveirão, para que os traficantes fugissem e os milicianos pudessem montar seus pontos de guarda para evitar que eles voltassem.

As autoridades do Estado e do município de Rio reforçam esta conivência ao classificar estes grupos paramilitares como sendo grupos de “autodefesas comunitárias”.

A partir da implantação do Programa Delegacia Legal vários dispositivos de fiscalização da prática policial foram produzidos. A inserção de profissionais que não são policiais é uma das ações que muitos policiais reconhecem como sendo feitas com o intuito de fiscalizar o seu trabalho. Ao realizar o atendimento a um usuário na recepção da delegacia e reconhecendo o motivo da procura pelo serviço como um “possível fato ilícito”²⁶, o estagiário ou o técnico de atendimento social concluem o cadastro desse usuário e o programa fornece um número de identificação desse atendimento que será usado quando o usuário for atendido pelo policial para a confecção do registro de ocorrência (R.O.). Caso o policial que atender o usuário não realizar a confecção do registro, ou seja, “bicar a ocorrência”, estes “atendentes”²⁷ são instruídos pelo Grupo Executivo (órgão a quem estão submetidos) a voltarem ao sistema, procurarem o atendimento deste usuário e relatar que o registro não foi efetuado, inclusive, registrando o nome do policial que deixou de fazê-lo.

Não é difícil imaginar o quanto atitudes de fiscalização/controlado como esta perturbam o relacionamento, já frágil, entre estes policiais e os atendentes na delegacia, muitas vezes chegando à ofensas e ameaças veladas.

Outro objetivo do Programa que pode pretender um controle maior sobre a prática desses policiais é a democratização da informação, já que estão em rede, o que impede, teoricamente, que apenas poucos policiais fiquem sabendo de determinada

²⁵ Convencionou-se chamar de gatonet as ligações ilegais de TV a cabo que proliferam nas comunidades pobres do Rio de Janeiro.

²⁶ Possível fato ilícito é a opção assinalada no software do programa delegacia legal quando o profissional/estagiário que realizar o atendimento identificar a demanda como da esfera penal.

²⁷ Atendente é a forma como estes profissionais/estagiários são chamados pelo policiais.

situação. Quando esta informação não é privilégio de uns poucos, torna-se muito mais complicado qualquer tipo de desvio ou da adoção de procedimentos duvidosos.

As delegacias de polícia do Estado do Rio recebem hoje, um número de pessoas muito maior que o modelo de delegacias convencionais, devido principalmente, às mudanças arquitetônicas, a forma como são recepcionadas nas delegacias, pelos estudantes das ciências humanas ao invés dos policiais e a absorção da demanda social desses usuários que passou a ser um dispositivo político privilegiado para um maior controle sobre a população. A estes fatores agenciam-se campanhas publicitárias que o governo do Estado vem realizando reiteradas vezes para que a população vá as delegacias registrar seus danos e para que confiem na polícia.

Esta convocação da população para aderir à polícia demonstra a estreita sinergia entre as características da sociedade de controle e o Programa Delegacia Legal. A participação democrática constitui o indivíduo enquanto agente político, enquanto ser vivo. Vivo porque participa. Silva Júnior (2007) cita Tótor (2006) quando esta fala que “problematizar a democracia participativa é situá-la como um novo dispositivo de controle para conter os fluxos vivos que escapam, ou que os procedimentos majoritários de representação não conseguem conter” (Silva Júnior, 2007, p. 90). As preocupações do Estado com a transparência, com a possibilidade de permitir maior fiscalização, a convocação à participação e uma forçosa tentativa de criação de vínculos entre população e polícia articula forças de captura próprias da sociedade de controle globalizado.

Segundo um policial entrevistado esta forçosa tentativa de criação de vínculos entre a população e a polícia é uma utopia:

(...) eu sei que não se pode tentar fazer essa integração com a sociedade se ainda há esse abismo enorme entre a polícia e a sociedade, porque não tem política sociais, você não pode dizer que um morador de uma comunidade carente, que não tem educação, que não tem água, esgoto, não vê o pai, abandonado cedo e uma polícia que ainda tem caráter repressor, que se integrem de uma hora pra outra sem que seja feita essa pavimentação para que essas estradas se montem. Mas é isso que eles querem empurrar, eles acham que vão fazer um café da manhã comunitário, vários programas fantásticos e a gente vai se integrar. Não, não vai! Porque existe esse abismo enorme ainda, até a sociedade mais desenvolvida que esta no topo da nossa classe ainda tem esse bloqueio muito grande a polícia, porque os pais, os avós, que eram intelectuais, sofreram repressão dessa polícia na época da repressão militar, que a polícia era o instrumento deles, então não dá pra integrar isso sem ocupar esses espaços, então é hipocrisia nossa que café da manhã comunitário vai resolver, não

é isso, tem que haver essas políticas sociais, valorização do profissional, melhoria da qualidade de vida da sociedade porque aí sim as pessoas vão se integrando aos poucos, e essa estrada vai se pavimentando aos poucos pra gente conseguir ter essa relação, mas por enquanto eu acho isso impossível da forma que é, é uma utopia (Anexo VI - entrevista).

A tentativa de construir vínculos de confiança entre Estado, o governo e a tão decantada sociedade civil é uma ação para coibir o ódio e a desconfiança que, segundo Foucault, existem em relação aos mecanismos de segurança e controle demonstrando a percepção de um ponto singular, de que o poder se exerce em detrimento do povo.

Ao utilizar o Programa Delegacia Legal como dispositivo de análise da sociedade de controle, percebemos que as inovações tecnológicas de armazenamento de dados, a distribuição de informações criminais em rede, o uso de softwares específicos para projetos de segurança, as novas teorias de administração que visam transformar as burocracias policiais, programas de geo-referenciamento, e até mesmo o uso de especialistas das ciências humanas legitimando este quadro de controle a céu aberto, contínuo e imperceptível, demonstram a convergência entre as características da sociedade de controle e o Programa Delegacia Legal.

Esta imensa gama de ferramentas utilizadas pelo Programa Delegacia Legal desdobram-se em um conjunto de saber e em estratégias de poder que articulam-se em novos e potentes dispositivos de controle e gestão da população pobre, tornada, força de trabalho excedente, supérflua, desnecessária.

A base de dados, segundo Silva Júnior (2007) virou matéria prima da vida social contemporânea, um dispositivo de segurança e, sobretudo, um método versátil e discreto de controle social. A coleta e o tratamento de informações são os tradutores atuais dos estilos de vida, das subjetividades capturadas. Assim, o imenso banco de dados do Programa Delegacia Legal funciona como uma das ferramentas que possibilitam a extensão horizontal da rede de captura, observação e de controle social e penal. Desta forma contribui para a ampliação considerável do sistema penal e a consolidação do Estado Penal tupiniquim.

A maximização de fontes tanto penais quanto sociais e o tratamento desses dados possibilitados pelo Programa Delegacia Legal se constitui no que Wacquant denomina “tentáculos informáticos” capazes de aprimorar a produtividade da

vigilância, construindo uma autêntica “tutela informática” mais uma característica da sociedade de controle globalizado.

Percebemos a estreita sinergia entre os objetivos e a estrutura de funcionamento entre o Programas Delegacia Legal e o Programa Tolerância Zero e, entre esses e as características da sociedade de controle, como a informatização dos procedimentos, o uso tecnológico como ferramenta para seu objetivo maior, a redução da impunidade, as transformações na burocracia policial por meio das decantadas “teorias de administração”, a demanda por cursos técnicos destinados aos policiais, assim como, um maior controle sobre a prática desses policiais, a reivindicação humanitária na polícia e a expansão gigantesca do investimento financeiro no setor.

Na sociedade de controle globalizado, pautada no consumo, os que não conseguem se vestir com as identidades prêt-à-porter são considerados os consumidores falhos, a “sujeira da pureza pós-moderna” (Bauman, 1998, p. 23). Esta sociedade pautada nos ideários de limpeza e assepsia já tinha incomodado Foucault quando entrou na prisão americana de Attica e se deparou com seus “intermináveis corredores muito limpos e aquecidos que impõem aos que deles se servem trajetórias bem precisas (...)” (Foucault, 2003, p. 134).

A preocupação com a assepsia e aparência dos aparelhos de repressão pautam o Programa Delegacia Legal tanto quanto o Programa Tolerância Zero. Este baseou-se na prisão de mendigos, bêbados e limpadores de pára-brisa. Já no Programa implementado no Rio de Janeiro de delegacias como estabelecimentos de prestação de serviços à comunidade, a valorização da assepsia social pode ser vislumbrada quando à noite os moradores de rua que procuram os abrigos públicos são obrigados a se dirigir às delegacias para receberem um encaminhamento assinado pelo delegado de plantão e o psicólogo ou assistente social da delegacia. Local onde, logicamente, são rastreadas todas as informações a respeito da pessoa que busca o encaminhamento, assim como, também há o armazenamento de novos dados.

O programa Tolerância Zero baseava-se, principalmente, em dois princípios básicos: o primeiro envolvia a visão de que os pequenos delitos deveriam ser combatidos como os crimes de maior gravidade. O segundo, buscava equipar a polícia com novas armas, carros e uniformes trabalhando a sua imagem para dentro e para fora das instituições. Batista (1997b) atenta para o fato de que os novos equipamentos se relacionam à imagem e não à eficiência. Outra vez, podemos associá-lo ao Programa Delegacia Legal e sua preocupação com a vestimenta dos policiais dentro das

delegacias²⁸, com a reforma dos estabelecimentos, com o uso de ar-condicionado e bebedouros para serem usados pelo público externo, sua preocupação com o atendimento cordial à população. O que não resultou, como vimos, em maior elucidação dos crimes registrados.

Ao associarmos o Programa Delegacia Legal, ao Programa Tolerância Zero e as características da Sociedade de Controle Globalizado entendemos que tratam-se de respostas conservadoras de segurança que propõem “maior eficiência burocrática por meio do policiamento da sociedade e do Estado” (Passeti, 2003, p. 222). O intuito é nos fazer crer que chegará o momento em que toda infração será comunicada à autoridade policial e, que esta,

imediatamente, acionará o encaminhamento ao judiciário, e que este, em tempo recorde, será capaz de julgar e penalizar o criminoso pela informatização da polícia, do judiciário, das ruas, casas, escolas, empresas, conectadas a fluxos de policiamentos de divíduos controlados por banco de dados. Esta utopia da sociedade de controle desconhece que existe uma sociedade sem penas, não só porque ocorre a incidência da cifra negra²⁹, mas porque boa parte das infrações é equacionada pelos envolvidos sem a necessidade das formalidades jurídicas do justo (...) (Passeti, 2003, p. 222).

O Programa Delegacia Legal agenciando demandas sociais da população não atendida por outros órgãos do Estado à esfera penal contribui para a emergência do Estado Penal tupiniquim e para a judicialização do contemporâneo. A pretensão de transformar as delegacias do Estado do Rio de Janeiro em estabelecimentos de prestação de serviços à comunidade participa da mesma burocracia do controle na qual está inserida a judicialização do cotidiano através da democratização das penalizações pelos princípios das penas alternativas ou a ampliação penal com a criminalização de novos comportamentos e das “pequenas causas”. Desta forma, com a convergência cada vez mais constante entre o “social” e o “penal”, o Programa Delegacia Legal participa ativamente nas novas estratégias de controle social e de judicialização do campo social.

Para nós, tanto a questão social quanto a penal, preconizam mais Estado mas, segundo Wacquant (2001) este “social” funciona como “penal” disfarçado, como instrumento de vigilância e disciplina dos usuários e, remetendo-os à esfera criminal no menor descuido de comportamento. A população pobre, marginalizada e sem a oferta de

²⁸ Uma das normas do Grupo Executivo do Programa Delegacia Legal para os policiais receberem a gratificação pela participação no Programa é o uso de gravata no interior das delegacias.

²⁹ O termo Cifra Negra refere-se às infrações e aos crimes que não são comunicados às autoridades policiais.

serviços do Estado, fora a polícia, ao procurarem as delegacias com demandas sociais se aproximam ainda mais dos depósitos aos quais seu destino parece atrelado.

CAPÍTULO III: CRIMINALIZAÇÃO DA POBREZA E A POLÍCIA: UMA GENEALOGIA

O Brasil foi o último país do mundo a acabar com a prática da escravidão que durou cerca de trezentos anos, sendo vista como fato natural, e só terminando devido as necessidades da sociedade industrial embrionária. Porém, toda a episteme da época que tinha os africanos como seres não-humanos e a escravidão, em decorrência disso, como fato natural permaneceu, causando uma onda de medo e pânico quando os escravos, enfim, foram soltos nas ruas da cidade.

Como sabemos, a escravidão foi acabando de forma lenta e gradual no Brasil, tendo seu fim em 13 de maio de 1888. Por isso, a polícia recém criada em nosso país, já estava acostumada a lidar com os escravos, assim como, com os negros já livres, mulatos, imigrantes indígenas e outros membros de classes tidas como inferiores na sociedade.

Holloway indica que uma razão importante para a criação da polícia no Brasil foi “suplementar a disciplina coercitiva tradicionalmente ministrada pelos senhores de escravos, dada a dificuldade de manter sob vigilância os escravos num ambiente urbano cada vez mais complexo e impessoal” (Holloway, 1997, p. 257).

Segundo este autor, o papel inicial da polícia no Brasil e, em especial, no Rio de Janeiro como agente disciplinador voltado contra os escravos “deixou um legado persistente de técnicas policiais e atitudes mutuamente hostis entre a polícia e os setores da sociedade que sentiam o impacto de sua ação” (Holloway, 1997, p. 257).

a policia civil foi criada há 200 anos, pra correr atrás de preto fujão, escravo fujão, a gente continua correndo atrás do preto fujão, mas hoje ao invés de farrapo, ele tá de bermuda, camisa vermelha, por causa do Comando Vermelho, boné, com um fuzil pendurado. E ele tá fugindo do destino que a sociedade fez pra ele (Anexo III – entrevista).

A emergência da ciência no século XIX, considerada como detentora de todas as verdades, substituindo o lugar historicamente ocupado pela religião, serviu como uma luva ao justificar o pensamento dominante sobre a escravidão. Coimbra (2001) cita Lobo (1979) sobre as teorias científicas racistas que construíam o imaginário social brasileiro do fim do século XIX:

Pertencendo a uma ‘humanidade inferior’, o negro só poderia ser

utilizado para executar certas tarefas menos nobres e, reduzido à escravidão, teria oportunidade de evoluir em contato com a raça branca (...). Será, portanto, o negro (...) o responsável por todo o atraso, por todas as mazelas sociais, considerado o tipo humano mais próximo da bestialidade (Lobo, p. 182 – apud. Coimbra, p. 83)

De lá pra cá, uma série de teorias científicas emergiram tendo como pano de fundo os mesmos fundamentos que naturalizavam a prática da escravidão, como as racistas e as eugênicas, que caracterizavam as misturas raciais como indesejáveis por serem as responsáveis por enfermidades e por doenças físicas e morais.

Tais teorias racistas e eugênicas, ditas científicas, ou seja, tomadas como discursos de verdade universal e inquestionável, somadas as teorias de Darwin, advindas de sua obra “A origem das Espécies” (1859), trazem a tona uma série de conceitos como os de “herança degenerativa”, “degenerescência da espécie”, “taras hereditárias”, “inferiorização da prole”, “procriação defeituosa”, “raça pura”, “embranquecimento”, “aperfeiçoamento da espécie humana”, “purificação” que com o tempo são adicionados aos discursos dos tratados de Medicina, Psiquiatria, Antropologia e Direito do final do século XIX e início do século XX, conforme nos mostram Coimbra e Nascimento (2004).

O modelo eugênico teve grande repercussão em bandas tupiniquins, pois casava perfeitamente com o sentimento de medo que a população nutria pela massa de negros livres de seus senhores, por índios e mestiços, pregando a esterilização dos chamados degenerados como profilaxia para os males sociais. Tal teoria científica foi denominada da seguinte forma:

Nova ciência, a eugenia consiste no conhecer as causas explicativas da decadência ou levantamento das raças, visando a perfectibilidade da espécie humana (...). Os métodos têm por objetivo o cruzamento dos são, procurando educar o instinto sexual. Impedir a reprodução dos defeituosos que transmitem taras aos descendentes (...). nestes termos a eugenia não é outra coisa senão o esforço para obter uma raça pura e forte (...) (Coimbra, 2001, 87; apud. Schwartzc, L.M., 1993).

Coimbra e Nascimento (2001) citam Renato Kehl, médico ligado ao movimento eugênico no Brasil, que no início do século XX, em defesa da esterilização dizia:

(...) dos parasitas, indigentes, criminosos, doentes que nada fazem, que vegetam nas prisões, hospitais, asilos; dos que perambulam pelas ruas vivendo da caridade pública, dos amorais, dos loucos que enchem os hospitais; da mole de gente absolutamente inútil que vive do jogo, do vício, da libertinagem, do roubo e das trapaças (...) (Apud Lobo, 1997: 147-148).

Torna-se necessário mencionarmos que com o fim da escravidão os negros foram associados a esta categoria de parasitas, indigentes, criminosos e doentes, assim como, todos aqueles mestiços, índios, imigrantes e pobres de modo geral. Concordamos com Nascimento e Coimbra (2004) quando estas afirmam que seguindo tal raciocínio, deveria ser esterilizada toda a população pobre brasileira que não estivesse inserida no mercado de trabalho capitalista e todos aqueles, que por algum motivo, não se tornaram corpos úteis e dóceis para a produção.

Se já não bastasse, surge no Brasil, neste mesmo período, o movimento higienista que, associando-se com os denominados especialistas, como pedagogos, arquitetos/urbanistas e juristas, penetra em toda a sociedade brasileira, tendo seu apogeu na década de 20 do século passado, quando da criação da Liga Brasileira de Higiene Mental que apresentava entre seus participantes vários ilustres psiquiatras e juristas. Tinha como base as teorias racistas, do darwinismo social e as eugênicas, defendendo o aperfeiçoamento da raça e colocando-se abertamente contra negros e mestiços, ou seja, a maior parte da população pobre brasileira.

A Liga Brasileira de Higiene mental constituía-se de homens da elite cultural e científica do país, convencidos de sua “missão patriótica” na construção de uma “Nação moderna” e, de que suas propostas baseavam-se em medidas que promoveriam o “saneamento moral” do país. “A ‘degradação moral’ é historicamente associada à pobreza e percebida como uma epidemia que deve ser evitada. Portanto, para erigir uma Nação, os higienistas afirmam que toda a sociedade deve participar dessa “cruzada saneadora e civilizatória” contra o mal que se encontra no seio da pobreza” (Coimbra e Nascimento, 2004).

Não há como não observar semelhanças entre tal discurso e o usado pelos governantes brasileiros, em suas missões patrióticas, durante o período de ditadura militar. O regime militar no Brasil foi um importante mecanismo de produção de subjetividades que redefiniu as funções que deveriam ser desempenhadas na ótica capitalista pela família, criança, mulher, cidade e, principalmente, pelos segmentos pobres.

Diferente dos higienistas que associavam pobreza à degradação moral e fruto de vícios e comportamentos impróprios, neste trabalho, consideramos a miséria como um produto da acumulação de riqueza própria do capitalismo, conforme nos explica Marx. Portanto, a pobreza seria produzida pelo próprio capital, e mais além, o próprio sistema capitalista dependeria da existência da pobreza.

Seguindo neste raciocínio, não há como admitirmos a possibilidade de considerar a pobreza como fruto de vícios e de ociosidade/vagabundagem que seria inerente à população pobre. Entendemos que esta visão da pobreza, associada a mendicância/vagabundagem/vícios e a uma série de defeitos individuais, foi produzida por uma “ética protestante”³⁰ necessária à produção capitalística de subjetividades e ao seu sistema econômico.

Como um dos preceitos do movimento higienista concebe que os vícios e as virtudes de uma pessoa são, em grande parte, originários dos ascendentes, ou seja, de seus pais, surge um pensamento que afirma que aqueles advindos de “boas famílias” têm naturalmente maior probabilidade de terem atitudes virtuosas. Porém, aquelas pessoas vindas de famílias menos nobres, que trariam consigo “má herança”, leia-se os pobres, seriam portadores de degenerescências, conforme a teoria das degenerescências de Morel (1857), onde Coimbra e Nascimento (2004) encontram a definição de classes perigosas:

(...) no seio dessa sociedade tão civilizada existem “verdadeiras variedades” (...) que não possuem nem a inteligência do dever, nem o sentimento da moralidade dos atos, e cujo espírito não é suscetível de ser esclarecido ou mesmo consolado por qualquer idéia de ordem religiosa. Qualquer uma destas variedades foi designada sob o justo título de classes perigosas (...) constituindo para a sociedade um estado de perigo permanente (Apud Lobo, 1997: 55)

Morel encontrava na miséria as causas da degenerescência da espécie e de todos os males sociais. Segundo ele a miséria é:

(...) falta de educação religiosa e moral e de respeito às convenções sociais que deveriam funcionar como um contraponto dos maus instintos. Pela falta de consciência do dever e de sentimento de moralidade dos atos, a miséria produz um estado de degradação física e moral, que constitui o que chamamos de ‘classes perigosas’,

³⁰ Para mais informações sobre este tema, consultar: Weber, M. A ética protestante e o espírito do capitalismo. São Paulo, Ed. Martin Claret, 2006.

porque instala o perigo permanente no seio da sociedade (Coimbra, 2001, p. 107).

Mais uma vez podemos vislumbrar as teorias racistas, eugênicas e higienistas com as práticas adotadas no Brasil durante os anos de ditadura militar. Segundo Coimbra e Nascimento,

Vários outros autores tentam contribuir na busca de bases científicas para essas teorias. Já desde o início do século XIX, populariza-se entre os cientistas a Antropometria, medição de ossos, crânio e cérebro que, por meio de comparações, busca provar a inferioridade de determinados segmentos sociais. Ficam famosas, inclusive entre os educadores da época, as teses de Paul Broca (1824-1880) e Cesare Lombroso (1835-1909). Este último, com sua Antropologia Criminal, defende ser possível distinguir, por intermédio de certas características anatômicas, os criminosos natos e os perigosos sociais. A teoria das disposições inatas para a criminalidade, defendida por Lombroso, ainda tem muitos defensores entre nós (Waldhelm, M.C.V.,1998). Por exemplo, durante o período da ditadura militar em nosso país, em 1974, em duas cidades satélites de Brasília, DF (Ceilândia e Taguatinga) por “ordens superiores”, em duas pré-escolas públicas, crianças – em sua maioria filhos de migrantes nordestinos – são colocadas em fila para terem seus crânios e faces medidos. Posteriormente, são enviados à direção e aos professores dos referidos estabelecimentos laudos que descrevem as características emocionais e intelectuais dessas crianças (Coimbra e Nascimento, 2004, p. 22).

Estas teorias ajudaram a produzir e fortalecer a relação entre vadiagem/ociosidade/indolência e pobreza, bem como a relação entre pobreza e periculosidade/violência/criminalidade. Dessa forma, justifica-se uma série de medidas contra a pobreza, que passa a ser percebida e tratada como possuidora de uma “moral duvidosa” que seria transmitida hereditariamente. Rizzini (1997) demonstra como é realizada a produção dos “pobres dignos” e dos “viciosos”, tendo conceitos morais como avaliadores, e como para cada um desses segmentos serão utilizadas estratégias diferentes.

Aos “pobres dignos”, aqueles que trabalham, que mantêm a “família unida” e “observam os costumes religiosos”, seria necessário o fortalecimento dos valores morais, pois pertencem a uma classe “mais vulnerável aos vícios e às doenças”. Seus filhos devem ser afastados dos ambientes perniciosos, como as ruas.

Os pobres considerados “viciosos”, por sua vez, por não “pertencerem ao mundo do trabalho – uma das mais nobres virtudes enaltecidas pelo capitalismo – e viverem no ócio” (Coimbra e Nascimento, 2004), são portadores de delinquência, libertinos, maus pais e vadios. Representam um “perigo social” que deveria ser erradicado. Daí a necessidade de medidas coercitivas principalmente para essa parcela da população, pois seriam criminosos em potencial. Assim, embora a parcela dos “ociosos” seja a mais visada por seu “potencial destruidor e contaminador”, a periculosidade também está presente entre os “pobres dignos”, devido a sua natureza – a pobreza.

Com o fim da escravidão e a emergência da sociedade industrial e burguesa pelo ótica dos valores da moral capitalista é produzida em escala industrial uma essência para os cidadãos, formas de ser e estar no mundo, e um desses pilares é a constituição da figura do trabalhador. Nesta mesma órbita forjam-se subjetividades sobre a pobreza e sobre o pobre; diz-se o que deverão ser.

Em nosso país, desde o início do século XX, diferentes dispositivos sociais vêm produzindo subjetividades onde o “emprego fixo” e uma “família organizada” tornam-se padrões de reconhecimento, aceitação, legitimação social e direito à vida. Ao fugir a esses territórios modelares entra-se para a enorme legião dos “perigosos”, daqueles que são olhados com desconfiança e, no mínimo, evitados, afastados, enclausurados e mesmo exterminados (Coimbra e Nascimento, 2004, p. 26 e 27).

1. A institucionalização da instituição policial e sociedade disciplinar

Para os amigos, tudo
Para a população, a lei
E, para os inimigos, todo o rigor da lei
(ditado policial).

Enfocaremos neste capítulo a institucionalização da instituição policial como um evento necessário para o Estado absolutista dar conta de uma série de mudanças pelas quais passava a sociedade europeia no século XVIII que precediam a instalação do capitalismo e como esta institucionalização se tornou essencial ao Estado contemporâneo.

A nova forma assumida pela produção, materializando a riqueza, que

passou a não ser mais simplesmente monetária, e sim em forma de estoques, mercadorias, máquinas, oficinas, matérias-primas, e etc., fez com que a população pobre passasse a ter contato com a fortuna e a riqueza de outros. Para a burguesia inglesa foi necessário criar a polícia para proteger sua riqueza nascente. A nova distribuição espacial e social da riqueza industrial e, também, da agrícola foi o que, segundo Foucault (2005), precipitou novas formas de controles sociais no fim do século XVIII.

Alguns historiadores policiais insistem em localizar a emergência da instituição em tempos remotos, entre os germanos, normandos e egípcios, argumento que serve à perfeição, segundo Bretas, àqueles que defendem que ela “sempre existiu e conseqüentemente, sempre existirá” (Bretas, 1997, pg. 39).

Foucault situa a emergência de uma série de mecanismos de controle, controle da população, controle permanente do comportamento dos indivíduos a partir do início do século XVIII tanto na França quanto na Inglaterra. Cita comunidades religiosas dissidentes do anglicanismo – os quakers, os metodistas – que encarregaram-se de organizar sua própria polícia com uma dupla tarefa: a de vigilância e da assistência.

Essa sociedade de amigos como eram chamadas, tinham a tarefa de assistir os que não possuíam meios de subsistência, mas ao mesmo tempo, atribuíam-se a possibilidade e o direito de observar os motivos de sua miséria, de suas doenças, a forma como viviam suas vidas.

Ainda de acordo com Foucault, surgem no século XVIII grupos de auto-defesa de caráter para-militar em contraposição às primeiras grandes agitações sociais. “Em respostas a essas grandes agitações populares, os meios mais afortunados, a aristocracia, a burguesia, se organizam em grupos de auto-defesa” (Foucault, 2005, p.91). Para ele, a polícia de Londres nasce da necessidade de proteger docas, entrepostos, armazéns, estoques, que guardavam a nova forma material de riqueza. Assim, a criação da polícia inglesa deveu-se às transformações e a aceleração da instalação do capitalismo que, devido a sua forma de fortuna se investir materialmente, necessitou da instauração de novos mecanismos de controle e proteção dessas fortunas.

Foucault (1995) salienta a importância de não esquecermos que a força policial foi inventada no século XVIII para “assegurar a manutenção, a higiene, a saúde e os padrões urbanos, considerados necessários para o artesanato e o comércio” (Foucault, 1995, p. 238), e não apenas para manter a lei e a ordem e assistir os governos em sua luta contra seus inimigos.

No Brasil, e mais especificamente, no Rio de Janeiro, então capital da colônia, a primeira estruturação da força policial decorreu da transferência forçada da elite portuguesa para a cidade em 1808. Desde o início, a função policial na colônia dividiu-se, sem obedecer a um planejamento definido, em duas forças paralelas, ou seja, a polícia civil e a militar. A polícia civil originando-se da administração local, com pequenas funções judiciárias, ao passo que a polícia militar surgiu do papel militar de patrulhamento uniformizado de rua.

A instituição policial, historicamente, modifica sua forma de atuar de acordo com o ordenamento político-social vigente na sociedade onde está inserida, a partir das demandas sociais e, em grande parte, do que é ou não conveniente às elites dominantes.

No início do século XIX, devido à invasão napoleônica, a corte e as repartições públicas portuguesas se instalaram no Rio de Janeiro acarretando, com isso, um aumento demográfico vertiginoso na cidade. Várias alternativas foram criadas para que a cidade conseguisse suportar esse crescimento, como a ocupação dos morros e a dragagem dos pântanos para permitir a expansão da cidade e possibilitar melhores condições de transporte e de abastecimento de água para a população, em grande parte européia, que se instalava.

Após a independência em 1822, a cidade consolidou-se como o centro administrativo do país. Entre 1872 e 1920 sua população quadruplicou e com a abolição da escravidão em 1888 e o fluxo ininterrupto de imigrantes europeus foi necessária uma “completa reestruturação do comportamento social, introduzindo novos, e não imediatamente classificáveis indivíduos no espaço público, o que constituía um desafio específico para as forças da ordem” (Bretas, 1997, p. 20).

A partir da década de 1890 teve início uma preocupação das autoridades sanitárias com as condições de habitação nos cortiços da cidade. Essa preocupação resultou na expulsão dos pobres do centro da capital, levando-os para os subúrbios ou para os morros, dando origem ao que conhecemos hoje como favelas. Um programa de reurbanização do centro da cidade em 1904 demoliu parte dele, desalojando cerca de 13.000 pessoas. Inúmeras modificações começaram a acontecer para que o Rio de Janeiro conseguisse receber o fluxo contínuo de imigrantes que chegavam da Europa. Mudanças arquitetônicas, melhoramentos nos transportes, eletrificação da cidade e, principalmente, reformas sanitárias com o intuito de acabar com as ameaças de epidemias que rondavam a população.

Esta população europeizada que surgia, necessitava livrar-se do espetáculo da miséria que o centro da cidade se acostumou a presenciar. Porém, os pobres que sujavam o centro com sua presença, não podiam ser eliminados simplesmente, já que forneciam mão-de-obra barata indispensável à elite e eram responsáveis pelos serviços que ninguém mais queria realizar. Segundo Bretas, nesses primeiros anos de reforma urbana, “o papel da polícia cresceu consideravelmente, a fim de controlar essa massa de trabalhadores pobres” (Bretas, 1997, p. 21).

Este autor demonstra como as tendências de policiamento urbano variaram bastante nos anos após a reforma e a década de 1920, em larga medida acompanhando as transformações da cidade. Podemos observar que a atuação das forças policiais é modificada em decorrência de uma série de fatores político-sociais, algo que presenciemos hoje, com o alargamento da política estatal de segurança, com a produção capitalística de subjetividades e a demanda por uma maior presença policial no cenário urbano.

Diferente do que acontecia nos séculos XVI e XVII, quando as formas de controle sociais eram de origem popular ou semi-popular, as novas formas de controle foram estabelecidas pela classe industrial/burguesa emergente que passou a ser proprietário da riqueza, incorporando a força policial ao Estado com o intuito de proteger suas propriedades. O policiamento de colônias e, em especial, do Rio de Janeiro, apresentou diversos problemas para os colonizadores portugueses, já que se fazia necessário chegar a um acordo sobre o controle e o papel da polícia que deixasse satisfeitas tanto as elites locais quanto as metropolitanas e, também, as classes baixas da população que não parava de crescer.

É neste momento, durante os séculos XVIII e XIX, quando aumenta a necessidade de controle social e de docilização da população, que podemos localizar uma forma de estrutura social denominada por Foucault de sociedade disciplinar. Essa sociedade se caracteriza por mudanças nas práticas penais, nas relações de poder subjacentes a essas práticas e pelos tipos de conhecimento e de sujeitos de conhecimento que emergem a partir daí.

Verificam-se reformas e a reorganização do sistema judiciário e penal em diferentes países do mundo. Tais transformações consistem, por um lado, em uma reelaboração teórica da lei penal, que passa a diferenciar o crime ou a infração da falta moral ou religiosa. O crime ou infração passa a ser tratado como a ruptura com uma lei, lei civil “explicitamente estabelecida no interior de uma sociedade pelo lado legislativo

do poder político. Para que haja infração é preciso haver um poder político, uma lei e que essa lei tenha sido efetivamente formulada. Antes de existir a lei, não pode haver infração” (Foucault, 2005, p.80).

O crime passa a ser visto como algo que danifica a sociedade, sendo um incômodo, uma perturbação para toda ela. Com isso, outra modificação ocorre. O criminoso passa a ter a conotação daquele que danifica a sociedade, passando a ser visto como um inimigo social, um inimigo interno.

Desta discussão surge a maneira como devem ser tratadas as pessoas que infringem as leis. O debate gira em torno de quatro tipos possíveis de punições a partir de quatro ilustres teóricos da época. Primeiramente, a idéia de autores como Beccaria e Bentham, de que a punição ideal seria simplesmente expulsar essas pessoas, exilando-as, banindo-as, deportando-as.

Outra sugestão foi a exclusão no próprio local, isolando a pessoa no interior do espaço moral, psicológico e público. Punições envolvendo o escândalo, a vergonha e humilhação de quem cometeu a infração. Os autores que defenderam esta forma de punição elaboraram uma série de mecanismos para suscitar no público uma reação de aversão, desprezo e condenação a essas pessoas que sofreriam com sentimentos de vergonha e humilhação.

Outra proposta seria a reparação do dano social causado, o trabalho forçado a ser desempenhado para alguma atividade útil ao Estado ou a sociedade.

O quarto tipo possível de punição seria a pena que consiste em fazer com que o dano não possa ser novamente cometido; que a pessoa em questão ou as demais não possam mais ter vontade de cometer o referido crime. A pena ideal a este propósito segundo seus defensores seria a pena de talião, ou seja, mata-se quem matou, tomam-se os bens de quem roubou. Quem cometesse uma violação, deveria sofrer algo semelhante.

Para o espanto de muitos, nenhuma dessas formas de punição vingou na sociedade industrial que surgia. O que foi implantado e alastrou-se por todo o mundo foi o aprisionamento, as prisões. Foucault (2005) salienta que as prisões surgem como instituição de fato no início do século XIX quase sem nenhuma justificativa teórica.

É importante ressaltarmos que a sociedade disciplinar responde a certas demandas que foram construídas com o surgimento do capitalismo. A vigilância, o controle e a correção panópticas funcionam modelando o indivíduo para o mercado de trabalho emergente. Necessitou-se, por exemplo, que o tempo do homem fosse

oferecido ao aparelho de produção, algo fundamental para a formação da sociedade industrial.

Com a eficiência de instituições de seqüestros, onde se treinavam e moldavam os indivíduos para este novo tipo de sociedade, exercia-se primeiramente, o controle sobre o tempo desses indivíduos, e posteriormente, o controle sobre seus corpos, que passa de um lugar de suplício e castigo ao lugar onde certas qualidades devam estar presentes e que possam ser oferecidas ao trabalho, ao aparelho de produção. Corpo considerado como força de trabalho.

Este autor estabelece a figura do panóptico de Bentham como modelo deste tipo de sociedade. Uma forma arquitetônica que consiste em um edifício em forma de anel, no meio do qual há um pátio com uma torre no centro. O anel se divide em pequenas celas que permitem uma vigilância total tanto do interior quanto do exterior. Em cada uma dessas pequenas celas, havia segundo o objetivo da instituição, uma criança aprendendo a escrever, um operário trabalhando, um prisioneiro se corrigindo, um louco atualizando sua loucura, etc. Pela descrição, na torre central haveria um vigilante em um posto estratégico capaz de fazê-lo observar todas as celas sem ter nenhum ponto cego.

Para Foucault, o panóptico seria a utopia de uma sociedade que se realizou, por isso, batizou esta forma de poder de panoptismo. Para ele, vivemos em uma sociedade onde reina o panoptismo.

Diferentemente do que acontecia no passado onde a forma de poder repousava sobre o inquérito, um procedimento pelo qual se procurava saber o que havia ocorrido, reatualizando um acontecimento passado através de testemunhos, o que vale no panoptismo é o exame, a vigilância. Ao invés da tentativa de reconstrução de um acontecimento, a preocupação agora se dá no âmbito da vigilância sem interrupção e do controle. Passa-se à vigilância permanente sobre os indivíduos por alguém que exerce sobre eles um poder e, ao mesmo tempo, constrói um saber. Este saber construído não tem mais como característica determinar se alguma coisa se passou ou não, mas sim, determinar se um indivíduo se conduz ou não como deve, conforme ou não às regras. Ordena-se em torno da norma, do que se deve ou não fazer, do que é normal ou não.

As pesquisas de Foucault sobre o nascimento da instituição carcerária possibilitaram a percepção de uma “não-sinonímia entre Estado e poder” (Machado, 2006, p. XI). Isto quer dizer que o Estado não é o aparelho central e exclusivo do poder, que há a existência de formas de exercício de poder diferentes do Estado, poderes

locais, específicos, circunscritos a uma pequena área de ação, que Foucault analisava em termos de instituição.

CAPÍTULO IV: AS ESTRATÉGIAS DE SABER/PODER CONTEMPORÂNEAS E O ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Neste momento, passamos a pensar as estratégias de saber/poder no contemporâneo e como são utilizadas no Estado do Rio de Janeiro. Para tanto, utilizaremos os conceitos de poder e saber a partir das idéias de Foucault.

Para este autor, o poder não é uma coisa, ou um fato natural e, sim, uma prática social constituída historicamente. O poder seguindo o pensamento de Foucault, não é uma instituição, nem uma estrutura, tão pouco, pode ser visto como sinônimo ao Estado, como poder Estatal, mas um lugar estratégico onde se encontram as relações de forças.

O poder então seria

a multiplicidade de correlações de força imanentes ao domínio onde se exercem e constitutivas de sua organização; o jogo que através de lutas e afrontamentos incessantes as transforma, reforça, inverte; os apoios que tais correlações de forças encontram um nas outras, formando cadeias ou sistemas ou, ao contrário, as defasagens e contradições que as isolam entre si; enfim, as estratégias em que se originam e cujo esboço geral ou cristalização institucional toma corpo nos aparelhos estatais, na formulação da lei, nas hegemonias sociais (Foucault, 1988, p. 09).

O poder coloca em jogo relações entre indivíduos. Foucault já nos alertava para não nos enganarmos ao falar do poder das leis, das ideologias ou das instituições, “se falamos de estruturas ou de mecanismos de poder é, apenas na medida em que supomos que ‘alguns’ exercem um poder sobre os outros”(Foucault, 2006, p. 240).

Segundo Foucault, as relações de poder se exercem através da produção e da troca de signos;

e também não são dissociáveis das atividades finalizadas, seja daquelas que permitem exercer este poder (como as técnicas de adestramento, os procedimentos de dominação, as maneiras de obter obediência), seja daquelas que recorrem, para se desdobrarem, a relações de poder (assim na divisão do trabalho e na hierarquia das tarefas) (Foucault, 1986, p.241)

Portanto, o poder não é algo que se detém, como uma propriedade que se possui. O que existe são práticas ou relações de poder. O poder é algo que se exerce. E que funciona como “uma maquinaria, uma máquina social que não está situada em um

lugar privilegiado ou exclusivo, mas se dissemina por toda a estrutura social (Machado, R. 2006, p. XIV). Os poderes funcionam como uma rede de dispositivos ou mecanismos a que nada ou ninguém escapa. Por isso ao pensarmos as lutas contra o exercício do poder estas não podem ser feitas de fora, de outro lugar, do exterior, já que nada está isento a ele.

qualquer luta é sempre resistência dentro da própria rede de poder, teia que se alastra por toda a sociedade e a que ninguém pode escapar: ele está sempre presente e se exerce como uma multiplicidade de relações de forças. E como onde há poder há resistência, não existe propriamente o lugar da resistência, mas pontos móveis e transitórios que também se distribuem por toda a estrutura social (Machado, 2006, p. XIV).

Foucault se preocupa em demonstrar que o poder não é apenas algo que diz não, que reprime, impondo limites e castigando, uma concepção negativa do poder. Sempre se estudou o poder através do sistema jurídico e da violência. Ele estudou o poder como tendo também uma concepção positiva, pretendendo dissociar dominação de repressão. Em *Vigiar e Punir* (1986), Foucault ressalta o lado positivo do poder, sendo este considerado por se constituir como algo produtivo, que transforma. Para ele, o poder produz; ele produz real, domínios de objeto e rituais de verdade. Visão muito diferente daquele que o enxerga apenas como aspectos negativos, como repressão, exclusão e violência.

O aspecto positivo do poder, que produz e transforma, foi fundamental para a produção do que Foucault denominou sociedade disciplinar. Os poderes disciplinares tinham como alvo o corpo de homem não para supliciá-lo ou mutilá-lo, mas para adestrá-lo, para aprimorá-lo através de técnicas, dispositivos, mecanismos e instrumentos de poder, “métodos que permitem o controle minucioso das operações do corpo, que asseguram a sujeição constante de suas forças e lhes impõem uma relação de docilidade-utilidade...” (Foucault, 1986, p. 139). Os poderes disciplinares trabalharam o corpo dos homens produzindo comportamentos, fabricando o tipo de homem necessário ao funcionamento e manutenção da sociedade industrial e capitalista.

Todo este poder insidia-se sobre os homens nas instituições de seqüestro, como foram definidas as instituições características da sociedade disciplinar como a escola, a fábrica, o exército, os asilos e a prisão, responsáveis pela produção de homens como força de trabalho inserindo-os em uma utilidade econômica máxima e, em

contrapartida, diminuindo sua capacidade de revolta, de resistência, de luta e insurreição contra as ordens do poder, tornando-os homens dóceis politicamente.

Foi principalmente com a emergência destas instituições de seqüestro que o poder epistemológico se estabeleceu, “passando a ser um dos responsáveis pela constituição das ciências humanas e sociais” (Coimbra e Nascimento, 2001). Esta rede de estabelecimentos – pedagógicos, médicos, industriais e penais – adquiriu como principal característica a vigilância e a disciplina, através de uma série de funções, como por exemplo, o controle do tempo, do corpo e do saber dos sujeitos submetidos e incluídos em tais estabelecimentos e poderes.

O controle do saber dos sujeitos se torna uma das condições que possibilitam a emergência dos saberes epistemológicos. Seu propósito é extrair os saberes produzidos pelas mais diversas práticas dos sujeitos submetidos e controlados pelos diferentes poderes.

através de minuciosos e constantes registros, observações e classificações dos comportamentos desses sujeitos em diferentes situações e momentos vai sendo construído, em cima de seu saber-experiência, **um outro saber sobre ele, que fala dele, que o descreve, diagnostica, que prescreve o que, como e quando deve agir, pensar sentir. Enfim, que rumos deve dar à sua vida.** Aprende, com isto, a caminhar neste mundo guiados por modelos, que dizem o que fazer e como fazer e onde em nenhum momento é colocado em questão o para quê fazer. **Nesses modelos estão as verdades**, que definem e determinam como ser bom cidadão, bom pai, bom filho, bom aluno, boa mãe, bom trabalhador. Vários saberes são aí produzidos: o tecnológico, o de observação, o clínico, dentre outros, que são, cotidianamente, fortalecidos e atualizados pelas práticas dos profissionais ligados às ciências humanas e sociais (Coimbra e Nascimento, 2001, p. 247) (grifos meus).

1. Os especialismos, Estado, mídia e fabricação de consenso

Uma das maiores contribuições de Foucault foi demonstrar como os diferentes objetos, saberes e sujeitos que estão no mundo não têm uma existência “em si”, não sendo considerados como naturais, mas forjados historicamente por práticas datadas que os objetivam, sendo isto, um trabalho jamais completado. São as diversas práticas que irão forjar/construir/produzir os diversos objetos presentes no mundo.

O estudo genealógico de Foucault possibilitou que procurasse as condições de possibilidade históricas das ciências humanas a partir das práticas políticas

disciplinares e não apenas, através das relações de produção, na economia ou nas ideologias. “O que faz a genealogia é considerar o saber – compreendido como materialidade, como prática, como acontecimento – como peça de um dispositivo político que, enquanto dispositivo, se articula com a estrutura econômica” (Machado, 2006, p. XXI).

Partindo das premissas genealógicas todo conhecimento só pode existir articulado com as diferentes formações sociais, a partir de condições políticas que são as condições para que se formem tanto o sujeito quanto os domínios de saber. Não devemos remeter a investigação do saber a um sujeito do conhecimento que seria sua origem, mas a relações de poder que lhe constituem. Com isso, aprendemos que não há saber neutro. Todo saber é político. “A análise do saber implica necessariamente na análise do poder, visto não haver relação de poder sem a constituição de um campo de saber” (Coimbra e Nascimento, 2001, p. 247). O fato de todo saber ser político não se refere à questão do poder cair nas malhas do Estado, sendo apropriado por ele, e utilizando-o como instrumento de dominação, mas porque “todo saber tem sua gênese em relações de poder” (Machado, 2006, p. XXI). Todo saber constitui novas relações de poder já que onde o poder é exercido, simultaneamente, formam-se saberes e estes, por sua vez, asseguram o exercício de novos poderes.

A episteme de uma época, suas formações sociais são ditadas por seus regimes de verdade. Coimbra e Nascimento (2001) nos esclarecem que nos séculos XIX e XX e, ainda persiste no século XXI, as ciências positivistas se constituem como as detentoras e produtoras dos discursos de verdade. O paradigma científico como detentor do regime de verdades produz a conseqüente desqualificação de outros enunciados, considerando-os não-científicos, ou seja, não-confiáveis, falsos. Foucault (1987) denomina saberes dominados aos saberes avaliados como estando abaixo do nível requerido pelos postulados da cientificidade. “Os não qualificados porque locais, descontínuos, heterogêneos e, portanto, não legitimados pela tirania dos discursos hierarquizantes e totalizantes que condizem com os critérios de ciência e de verdade” (Coimbra e Nascimento, 2001, p. 246).

Foi neste cenário social que as ciências humanas e sociais emergiram no interior destes estabelecimentos de seqüestro. Constituíram-se atravessadas pelas crenças em verdades imutáveis, universais, ahistóricas e neutras. Tendo como alicerce uma apreensão objetiva do mundo e do ser humano;

em uma natureza específica para cada objeto; em uma identidade própria de cada coisa e nas dicotomias que, por acreditarem nas essências, produzem exclusões sistemáticas. Tais crenças que nos atravessam, constituem e estão presentes em nossas práticas cotidianas, ao mesmo tempo estão sendo fortalecidas e atualizadas por essas mesmas práticas (Coimbra e Nascimento, 2001, p.247).

Segundo Deleuze (1998) a filosofia clássica teve um papel deplorável ao fornecer a aparelhos de poder, Igreja ou Estado, o saber que lhes convinha. Para este autor, caberia nos perguntar se “será este mesmo papel, fornecer por seus próprios meios uma máquina abstrata aos aparelhos de poder modernos, admitindo a possibilidade de receber deles a promoção desejada?” (Deleuze, 1998, p. 104).

Lobo (2002) faz menção às formas moleculares de sujeição as quais estamos em embate permanente na sociedade de controle globalizado. Esta autora cita Guattari (1987) ao falar da molecularização do fascismo a que assistimos hoje. Para ele isto é possível graças ao fato

de as máquinas técnicas e sistemas econômicos serem cada vez mais desterritorializados, que estão na condição de libertar fluxos de desejo cada vez maiores; ou, mais exatamente, é pelo fato de seu modo de produção ser forçado a operar esta liberação, que as formas de repressão também são levadas a se molecularizarem. Uma simples repressão maciça, global, cega não é mais suficiente (Guattari, 1987, op. cit. Lobo, 2002, p. 16).

Foucault, utilizando sua concepção de história como campo de forças em luta onde discursos, práticas, saberes se produzem e se confrontam, onde um certo funcionamento se hegemoniza frente a outras possibilidades, nos demonstra como a partir “desses confrontos emergem saberes e práticas dominantes que constroem certos modos de vida e de existência” (Coimbra e Neves, 2002, p. 34).

A preocupação de Foucault é realizar um empreendimento capaz de liberar da sujeição os saberes históricos, tornando-os capazes de oposição e de luta “contra a coerção do discurso teórico, unitário, formal, científico” (Foucault, 2000). Ou seja, que através da análise de nossas implicações possamos deixar de ser apenas “burocratas da verdade tanto quanto profetas da revolução – as formas mais adaptadas do totalitarismo capitalista da globalização” (Lobo, 2002, p. 17). Que abracemos o desafio de provocar visibilidade para novas formas de “mortificação do biopoder: seja a dos genocídios lentos ou brutais da atualidade, seja nas mortes em vida por exclusão ou abandono” (Foucault, 2000, op. cit. Lobo, 2002). Que consigamos enxergar as linhas de

fuga e dar contorno a elas. Que façamos de “nossas práticas, nossas máquinas de guerra” (Coimbra, 2001).

Visamos aqui, juntamente com os autores utilizados neste trabalho, questionar os modos de circulação dos saberes, as suas relações com o poder e as “mortificações que as identidades incutem nos chamados especialistas e em todos nós” (Lobo, 2002, 18).

Estes especialistas são parte fundamental da produção de verdades através de suas práticas consideradas científicas, por isso, neutras, objetivas e universais. Os discursos/práticas produtores de verdade são fabricados em escala global em nossa sociedade neoliberal de controle por uma série de equipamentos sociais, tendo lugar de destaque a mídia.

O binômio saber/poder através dos especialistas produz o sentimento coletivo de incompetência, “poderosa arma de dominação, pois serão eles em última instância, que dirão a todos nós como ver, tocar, sentir, falar, ouvir, escrever, ler, pensar e viver” (Coimbra, 2001, p. 47). Agora, mais do que nunca, nos dizem quanto consumir, como e por quanto trabalhar nos mostrando a cada instante o que acontece com aqueles que não conseguem permanecer no mercado neoliberal.

Foucault nos explica as transformações ocorridas na legislação penal do século XIX que deixa de funcionar como instrumento de utilidade social, tendendo a se ajustar ao indivíduo. Desta forma, os especialismos se conectam ao discurso penal. Aparecem as circunstâncias atenuantes, que podem modificar, por determinação de um juiz, a aplicação rigorosa da lei, em função de um indivíduo em julgamento.

A penalidade, deste momento em diante, também sofre alterações. Passa da premissa do que é nocivo à sociedade para o afastamento dos indivíduos que cometem as infrações. Ou seja, da defesa da sociedade passa-se ao controle e à reforma psicológica e moral das atitudes e do comportamento dos indivíduos. A penalidade do século XIX se torna um controle, “não tanto sobre se o que fizeram os indivíduos está em conformidade com a lei, mas ao nível do que podem fazer, do que são capazes de fazer, do que estão sujeitos a fazer, do que estão na iminência de fazer” (Foucault, 2005, pg. 85).

Surge a aberração da periculosidade, que significa que o indivíduo deve ser controlado de acordo com o que pode vir a fazer, considerado por suas virtualidades e não mais ao nível dos seus atos, indo de encontro com o grande princípio da penalidade na reforma penal: não haveria punição sem uma lei explícita, e sem um

comportamento explícito que violasse essa lei.

Para que um controle social sobre estas pessoas pudesse ser feito considerando suas virtualidades, fato este que não pode ser desenvolvido pela justiça, já que não há nenhuma espécie de crime de antemão, uma série de poderes laterais, à margem da justiça, começam a ser desenvolvidos. Dessa forma, se instala uma rede de instituições de vigilância e correção tais como a polícia para vigiar e as instituições psicológicas, psiquiátricas, criminológicas, médicas, pedagógicas para corrigir.

Com o intuito de controlar as pessoas de forma preventiva, esta imensa rede de instituições vai enquadrá-las durante suas vidas. Instituições pedagógicas como a escola, psicológicas ou psiquiátricas como o hospital, o asilo, a polícia, instituições que não são o judiciário, mas que o completam, em sua função não mais de punir as infrações dos indivíduos, mas de corrigi-las lá em suas virtualidades.

Foucault (2005) denomina este momento como ortopedia social, uma forma de poder própria da sociedade disciplinar onde o que prevalece é a preocupação com o controle social.

Os especialistas se transformam nos produtores do modelo ideal de família, que tornou-se conhecido como a família nuclear burguesa. Os médicos tomam para si a tutela das famílias, indicando e orientando como todos deveriam comportar-se, morar, comer, dormir, trabalhar, viver e morrer. Produzindo, desta forma, as subjetividades propícias à emergência do capitalismo e da burguesia no Brasil.

Segundo Coimbra e Nascimento (2004) o dispositivo da periculosidade em um país como o Brasil, com uma herança de trezentos anos de escravidão e dois períodos ditatoriais recentes, se torna fundamental na constituição da percepção e subjetividade sobre a pobreza. Este controle das virtualidades associado com as teorias racistas e eugênicas estabelece uma relação entre a pobreza e os diversos vícios, doenças e degenerescências, entre ociosidade e delinquência, transformando, desta forma, todo indivíduo que não estiver inserido no mercado de trabalho em criminoso potencial. Com esta carga social negativa que a associa a um turbilhão de eventos que se chocam com a ótica capitalista, a pobreza passa a ser alvo de vigilância constante e de medidas coercitivas, que a cada evento tido como negativo e espetacularizado pela mídia, tem como consequência solicitações por medidas coercitivas mais severas.

Batista (1997a) deixa claro que os técnicos praticando o discurso de “recuperação, da ressocialização e da reeducação” reforçam o escondido e perverso do sistema penal: seus objetivos bem claros em funcionar através de medidas de contenção

social elaboradas com critérios bem explícitos na sua seletividade punitiva. Segundo a autora, são as equipes técnicas incorporadas ao sistema penal para “humanizá-lo” “que mais desbragadamente reproduzem todas as metáforas do darwinismo social empregadas para o diagnóstico das ‘ilegalidades populares’” (Batista, 1997a, p. 86).

Coimbra (2001) estudou como os psicólogos das mais diferentes linhas teóricas exerceram sua prática durante a ditadura militar no Brasil. Ao receberem pessoas tidas como subversivas e drogadas em seus locais de atuação, fortaleceram e reproduziram o discurso psicologizante que os diagnosticavam como doentes, anti-sociais e desviantes, geralmente, culpabilizando a “crise das famílias” pela atitude dos filhos. Com isso, os profissionais psi e sua pretensa neutralidade e imparcialidade, através de sua prática psicologizante, reduzia a postura política contestadora desses jovens a distúrbios de comportamento. A responsabilidade individualizada, típica função da economia subjetiva capitalística, esvazia em contra-partida, a vida pública, algo muito conveniente em tempos de autoritarismo e tirania legitimados pela prática dos técnicos psi.

Coimbra e Nascimento (2001) nos alertam que a Psicologia emerge no século XIX entre outras ciências humanas e sociais, principalmente tendo como base dois saberes: o de observação e o clínico, que encontravam-se no cotidiano das instituições de seqüestro.

não por acaso nossa formação psi tem sido atravessada pelas crenças em uma verdade imutável, universal e, portanto, ahistórica e neutra; numa apreensão objetiva do mundo e do ser humano; em uma natureza específica para cada objeto; (...) (Coimbra e Nascimento, 2001, p. 247).

Estas autoras denominam como “efeito Foucault” a potência do pensamento deste autor em nossas práticas, desconstruindo tais crenças ao apontá-las como produções histórico-sociais. Com isso, nos negamos a apreender os diferentes objetos que estão no mundo de forma objetiva, neutra e imparcial, e colocando em questão nosso conhecimento baseado em verdades.

Acreditamos que nossas práticas cotidianas “por menores e pouco visíveis que se apresentem, constituem poderosos instrumentos de reprodução e/ou criação produzindo os mais surpreendentes efeitos” (Coimbra e Nascimento, 2003, p. 33). Partindo deste olhar diferenciado sobre as práticas sociais e os especialismos técnico-científicos, que os enxergam como instrumentos de criação e/ou reprodução de

mundo, o paradigma dominante que associa neutralidade e imparcialidade às pesquisas fica comprometido, caindo por terra.

Para colocar em questão nosso conhecimento baseado em verdades e potencializar nossas práticas cotidianas como instrumentos de criação de mundos, torna-se fundamental a “análise de implicações”, uma forma de pensar, rotineiramente, como vêm se produzindo nossas diferentes intervenções. Colocando em análise o lugar que ocupamos, que buscamos ocupar, nossas práticas de saber-poder enquanto produtoras de verdade, considerada absoluta, universal e eterna. A análise das nossas implicações produz como efeitos o rompimento com a lógica dominante racionalista. Traz para o campo da análise

sentimentos, percepções, ações, acontecimentos até então considerados negativos, estranhos, como desvios e erros que impediriam uma pesquisa de ser bem sucedida. Ou seja, é como Lourau (1993: 51) afirma: “falar dessa ferramenta é também ...falar de algumas coisas que, em geral, são deixadas à sombra. Essas coisas seriam as comumente silenciadas, faladas apenas em corredores, cafês, ou na intimidade do casal” (Coimbra e Nascimento, 2004, p. 03).

Ao nos referirmos à implicação, devemos dissociá-la de engajamento ou participação em algum movimento ou prática. Implicação refere-se à “análise dos lugares que ocupamos no mundo, que uso fazemos desses lugares, como nos posicionamos nos jogos de poder, que aliança fazemos e em nome de que” (Bocco, 2006, p. 43).

As teorias não são neutras, assim como as práticas também não são. A teoria é uma prática local e regional, não totalizadora.

Luta contra o poder, luta para fazê-lo aparecer e feri-lo onde ele é mais invisível e insidioso. Luta não para uma ‘tomada de consciência’ (...), mas para a destruição progressiva e a tomada do poder ao lado de todos aqueles que lutam por ela, e não na retaguarda, para esclarecê-los. Uma ‘teoria’ é o sistema regional desta luta (Foucault, 2006, p. 71).

As teorias, sob este ponto de vista, são

nada mais que instrumentos de intervenção que se chocam contra ou meramente reforçam pontos de poder (...). Se se chocam, elas são na realidade o efeito localizado das lutas, funcionam como instrumentos de combate, de desmontagens das máquinas instituídas (Lobo, 2002, p.15).

Ao serem vistas como instrumento de intervenção e, por isso, como prática, as teorias e o próprio conhecimento alteram o objeto, e a nós mesmos, impossibilitando que o “especialista” não se comprometa com o que está estudando, intervindo, clinicando. A lógica dominante de imparcialidade, neutralidade e indiferença são deixadas de lado e trocadas pela noção de implicação.

Em época da emergência do controle ao ar-livre, onde somos monitorados a todo instante, inclusive por nós mesmos, condição possibilitada pelas novas tecnologias do poder, cabe problematizarmos a utilização dos especialistas técnico-científicos para a legitimação e reprodução do *status quo*. No contemporâneo onde encontramos o aumento vertiginoso da miséria em todo o mundo, quando o Estado minimiza sua participação social e proclama sua existência através do sistema penal que passa a regular a população pobre. Esta devido às mudanças no mercado de trabalho se torna redundante e tem seu destino selado. Os especialistas técnico-científicos são chamados como detentores do saber e da verdade para legitimar esta realidade e reproduzi-la através de sua prática neutra, imparcial e científica.

Em seu estudo sobre a criminalização da juventude pobre no Rio de Janeiro entre 1968 e 1988, Batista deparou-se com uma grande surpresa: a atuação dos operados do sistema de atendimento a adolescentes infratores composta por psicólogos, assistentes sociais, psiquiatras e médicos, destacaram-se no estudo pela contínua construção de estereótipos. A autora pôde compreender a “programação” dos discursos, de seus sistemas de ensino e de pensamento. Pôde compreender que o denominado discurso “técnico” não tem nada de neutro. E o mais contrastante: que apesar desses técnicos entrarem no sistema para humanizá-lo, seus pareceres (instrumentos de grande poder) revelam conteúdos moralistas, segregadores e racistas, “carregados daquele olhar lombrosiano e darwinista social erigido na virada do século XIX e tão presente até nos dias de hoje nos sistema de controle social” (Batista, 1997a, p. 77).

Para Batista, a concessão de poder aos especialistas técnico-científicos

disfarça a violência, mistificando-a através do tecnicismo, cujo objetivo é fazer com que o objeto da violência se adapte sem chegar a ter consciência e sem reagir. Sua função é ampliar as fronteiras da exclusão, descobrindo tecnicamente novas formas de infração e produzindo a ação técnica reparadora, que adapte os indivíduos à aceitação de sua condição de ‘objetos de violência’, perpetuando o processo de violência global (Batista, 1997a, p.77).

A partir disto podemos perceber como os especialismos técnico-científicos são utilizados como instrumentos que possibilitam que o controle se dê de forma mais sofisticada, sutil e imperceptível. Ao mesmo tempo, também podem legitimar a radicalização deste poder de controlar segmentos sociais dispensáveis. Na lógica do biopoder, onde o poder se exercer em função da vida, da qualidade desta vida e de como esta vida deve ser vivida, em gerir a vida mais do que exigir a morte, os especialismos técnico-científicos legitimam através de suas práticas/discursos, de sua “violência técnica” o racismo de Estado (Coimbra, Matos e Torralba, 2002, p. 185).

Podemos aferir, portanto, que tais especialistas são peças fundamentais na engrenagem política brasileira, neste imenso “moinho de gastar gente” (Ribeiro, 1994). Na atual gestão da miséria, o discurso técnico pretensamente científico e neutro, junto ao discurso jornalístico, são “discursos que matam” (Batista, 2003a, p.43).

Foucault realizou uma análise histórica das formas pelas quais nossa sociedade definiu tipos de subjetividade, formas de saber e, por conseguinte, relações entre o homem e a verdade. Dentre os dispositivos detentores do estatuto da verdade no contemporâneo, os especialistas técnico-científicos detêm lugar privilegiado. Junto a eles, a mídia e, em especial a televisão, pretende elevar-se à condição de porta-voz da sociedade e dos direitos dos cidadãos.

Em nosso mundo globalizado, a mídia ocupa posição estratégica. Ela se tornou um dos mais importantes equipamentos sociais na produção de subjetividades capitalísticas realizada em escala industrial, portanto, serializada e homogeneizada.

O efeito do poder da mídia no contemporâneo é ainda mais visível em um país periférico como o Brasil onde podemos encontrar a histórica e gigantesca desigualdade na distribuição de renda e um dos maiores conglomerados midiáticos mundial, o chamado “império da mídia”. Em um país onde uma grande parcela da população não lê, o que se vê passa a ser verdade incondicional.

A grande concentração das informações por um único grupo midiático constrói uma percepção nacional homogeneizante e caricata, forjando padrões de conduta e produzindo poderosos e eficientes processos de subjetivação; “forjam existências, vidas, bandidos e mocinhos, heróis e vilões” (Coimbra, 2001, p. 37).

Como falamos anteriormente, há no contemporâneo, em especial, no Rio de Janeiro, a produção de uma sensação permanente e angustiante de medo do caos e da desordem promovidos pela violência urbana e, esta associada ao aumento da pobreza nos grandes centros urbanos. A mídia é diretamente responsável pelos efeitos desta

forma de perceber o mundo em que vivemos através de seus “esquemas dominantes de significação e interpretação” (Coimbra, 2001, p. 29).

Assim como os especialistas técnico-científicos, a mídia enfatizando suas pretensas características de imparcialidade e neutralidade, produz subjetividades ao indicar os modos de relacionamento, as formas de viver e de ser, enquadradas em seus processos de modelização. Ao salientar alguns temas em detrimento a outros e privilegiar notícias rápidas, naturalizando os fatos e retirando suas construções históricas e sociais, a mídia impõe que certas questões são mais importantes que outras, dizendo como devemos nos posicionar e sobre o que se posicionar. Não nos indica somente o que pensar, sentir e como agir, mas, fundamentalmente, “nos orienta sobre o que pensar, sobre o que sentir” (Coimbra, 2001, p. 29).

Ao se promover ao posto de “porta-voz da sociedade” e “de defensora dos direitos dos cidadãos”, a mídia fala por eles. Cria demandas e gera expectativas. Foucault ao se referir aos intelectuais refere-se à indignidade de se falar por alguém. Ao arrogar-se o direito de falar sobre e por todos, a mídia cala a voz dessas pessoas. Ao se promover como porta-voz dos “fracos e oprimidos” a mídia convenientemente silencia suas vozes, esconde a “potência e a multiplicidade de suas invenções, interferências, combates” (Coimbra e Neves, 2002, cit. Lobo, 2002, p. 17). Ou pelo menos tenta...

Coimbra (2001) cita Marques (1991) quando este autor se refere a indignidade de se falar pelos outros:

O que me intriga (...), é saber que há uma entidade que pensa em falar em meu nome. É saber que me tratam como a uma ovelha de rebanho. É saber que há alguém que decide o que eu devo ou não ler. É saber que há alguém que pensa por mim (Marques, S.M.R., 1991. Apud Coimbra, 2001).

Podemos indagar o que desempenha a mídia nesta forma de governamentalidade moderna e sua suposta associação com o Estado e com os organismos transnacionais do capital na atualização do poder pastoral produzindo e conduzindo as subjetividades na atualidade.

Para Foucault, o Estado moderno tem como uma das razões de sua força a combinação astuciosa das técnicas de individualização e dos procedimentos de totalização.

Ele defende que esta combinação astuciosa se deve ao fato do Estado moderno ocidental ter integrado, “numa mesma forma política, uma antiga tecnologia de poder, originada nas instituições cristãs”. A esta tecnologia denomina poder pastoral.

A partir do século XVIII, Foucault nos revela a ocorrência de um importante fenômeno – uma nova distribuição, uma nova organização deste tipo de poder individualizante, ou seja, os dispositivos disciplinares. Para Foucault, o Estado moderno não se desenvolveu acima dos indivíduos,

ignorando o que eles são e até mesmo sua própria existência, mas, ao contrário, como uma estrutura muito sofisticada, na qual os indivíduos podem ser integrados sob uma condição: que a esta individualidade se atribuísse uma nova forma, submetendo-a a um conjunto de modelos muito específicos (Foucault, 1995(a), p. 237).

De certa forma, considera o Estado como a matriz moderna da individualização ou uma nova forma de poder pastoral, no qual a igreja cristã teve uma mudança em seu objetivo para conseguir servir como instrumento de poder do Estado. Passou a não mais dirigir o povo para a salvação eterna, mas para assegurá-la neste mundo.

Para conseguir ter êxito em sua função pastoral, o Estado implementou sua rede administrativa, com órgãos como a polícia e com o auxílio de redes complexas como a medicina. Uma multiplicação de instituições vieram somar-se ao Estado em sua função pastoral, possibilitando, com isso, o desenvolvimento do saber sobre o homem em dois pólos: um globalizador e quantitativo, concernente à população; e outro, analítico, individual, preocupado com o indivíduo.

Foucault denomina este saber sobre o homem e o seu uso por parte do Estado de “duplo constrangimento” político, ou seja, esta simultânea individualização e totalização própria às estruturas do poder moderno.

Chomsky (2003) relata que o jornalista americano Walter Lippmann referia-se à maioria da população, aqueles que estão fora do pequeno grupo de empresários que, para ele, é quem comanda o mundo, como “o rebanho assustado” (Chomsky, 2003, p. 16). Segundo Chomsky, Lippmann dizia que precisavam de algo para domar o rebanho assustado. Usaram para isso, a “nova revolução na arte da democracia: a fabricação do consenso” (Chomsky, 2003, p. 17).

A nova revolução na arte da democracia produz consenso. Conseguir a concordância da população para coisas que ela não quer, com a utilização das novas técnicas de propaganda. Para Chomsky, a lógica é clara: “a propaganda está para a democracia assim como o cassetete está para o Estado Totalitário” (Chomsky, 2003, p. 19). A fabricação de consenso seria, então, a “essência da democracia”. Nietzsche já não profetizava que a democracia seria a nova religião do rebanho?

Deleuze (1992) ao escrever sobre a sociedade de controle já percebia o marketing como principal instrumento de controle social. Para isso, a mídia e, em especial a televisão, é um instrumento decisivo ao oferecer suas imagens como objetos de consumo que funcionam como modelos de ser, estar e viver no mundo contemporâneo. Foucault em 1973 já dizia que as pessoas não eram mais enquadradas pela miséria, e sim pelo consumo.

Tal como no século XIX, mesmo se é sob outro modelo, elas continuam capturadas em um sistema de crédito que as obriga (se compraram uma casa, móveis, ...) a trabalhar todo o santo dia, a fazer hora extra, a permanecer ligadas. A televisão oferece suas imagens como objetos de consumo e impede as pessoas de fazer o que se temia tanto, já no século XIX, ou seja, ir aos bistrôs onde se faziam reuniões políticas, onde os reagrupamento parciais, locais e regionais da classe operária corriam o risco de produzir um movimento político, talvez a possibilidade de derrubar todo esse sistema (Foucault, 2003, p. 67).

Os meios de comunicação de massa se tornam o grande instrumento de produção de subjetividades serializadas e homogeneizadas, o que Guattari (1986) considera uma produção capitalística de subjetividade. Neves (1997) nos alerta que, através do marketing, se cria a necessidade de acompanhamento contínuo das últimas novidades tecnológicas, buscando-se imagens de competência, de roupas de griffe, do carro da moda.

(...) laminando os sujeitos no campo da falta, da desqualificação e segregação cotidianas. Produz subjetividades solitárias, cada vez mais voltadas para dentro de si, magnetizadas com suas imagens nos espelhos fornecidos pelo capital. Subjetividades, estas, que retiram os homens da história, circunscrevendo seu conhecimento a “seu interior”, “à busca de si mesmo” e têm como um dos seus efeitos a produção de distância, paralisia e individualização (Neves, 1997, p. 90).

Rolnik (2002) coloca a mídia, ou a televisão, como a mais importante “engrenagem” do capitalismo contemporâneo capaz de produzir e divulgar modos de ser, viver e existir, que não podem ser adquiridos/consumidos por todos, embora despertem necessidades também naqueles que não podem fazer parte do “jogo”, ou seja, os pobres.

A mídia forja certos modos de existência. Ao privilegiar temas referentes à violência e historicamente associá-la aos pobres, produz o sentimento de medo e insegurança que em uma cidade como o Rio de Janeiro vem tendo efeitos nefastos para esta parcela da população.

Ao associar a sensação de insegurança desta fase da humanidade à violência urbana e esta à pobreza, a mídia des-historiciza, des-socializa, e naturaliza as condições de tamanha insegurança e medo. Aliás, não percebe que a maneira como trata do assunto, de forma geralmente, sensacionalista, irresponsável e conveniente aos interesses dominantes, é uma das razões para tamanha insegurança e medo.

Batista (2002) considera a mídia como um dos elementos constituintes das agências do sistema penal ao exercer funções características das agências executivas do sistema penal. Ao se colocar como instância de serviço público se incumbem de suprir as deficiências do sistema penal, com a pretensão de fazer a justiça funcionar como deveria.

Segundo Vasconcelos, a mídia se junta ao banco para formar o que denomina de “capital videofinanceiro”.

Há um entrosamento entre os dois, sendo que no Brasil o vídeo estrutura o capitalismo bancário, no seguinte sentido: a televisão é um órgão, é uma ponta-de-lança do capital financeiro, dos interesses internacionais. Então, nós estamos vivendo num país específico, pois em todo lugar você tem a televisão e o banco. Mas, no Brasil, o peso do vídeo é absolutamente determinante. Por quê? Porque somos uma sociedade ágrafa, ou seja, a população não conhece as letras e todo mundo vê televisão. De modo que a televisão é um agente que está na infra-estrutura econômica. Não é mais aquela superestrutura ideológica que se pensava antigamente. Não. A televisão é um componente fundamental do processo político. A televisão faz o Estado; a televisão determina o rumo da consciência. A televisão determina a atitude da nossa vida. Isso tudo está estruturado nessa fusão com o banco, com o capital financeiro, sobretudo o internacional, que é quem banca a mídia (Vasconcelos, 2006, não paginado).

Como já afirmava Deleuze na década de setenta, o capitalismo manteve como constante a “extrema miséria de três quartos da humanidade, pobres demais para a dívida, numerosos demais para o confinamento” (Deleuze, 1992). Conforme afirmamos anteriormente, não se faz mais necessário a produção de indivíduos dóceis para o mercado de trabalho. Este já se converteu em falácia. Uma quimera. Agora, o desafio é a gestão da população pobre, excedente, descartável.

Para tal desafio, a sensação coletiva de insegurança e medo serve como terrível instrumento de dominação e controle social. Legitimam práticas de tortura e de extermínio de parte da população jovem, pobre e negra do Rio de Janeiro. Não são esses que Forrester chamou de “excluídos por excelência”? (Forrester, 1997).

A produção e difusão do medo do caos e da desordem produz a adesão subjetiva a barbárie e à governamentalidade policial da vida.

Com a implantação da política de enfrentamento no Estado do Rio de Janeiro a letalidade ocorrida nas ações da polícia nas comunidades pobres é comemorada e vista como resultado de um trabalho bem realizado (Anexo XI). Após ocorrer a “chacina do Pan”, pesquisa realizada demonstrou que 85% da população escutada aprovava a ação da polícia que resultou no mínimo em dezenove mortes.

A governamentalidade policial tem como condição de emergência a exacerbação das políticas penais ao mesmo tempo em que o Estado diminui suas políticas sociais. Vem acompanhado pela judicização do cotidiano que possibilita que percebamos os tentáculos da esfera penal invadindo cada vez mais nossa vida cotidiana, que enxerguemos os rearranjos das estratégias de poder e controle no contemporâneo, que sem dúvida, o programa delegacia legal está inserido.

No Estado do Rio de Janeiro a relação entre Estado e Mídia pode ser percebida em alguns acontecimentos (analísadores) que demonstram o que Deleuze já afirmava na década de setenta: que o marketing seria instrumento privilegiado de controle social.

Entre 1999 e 2006, quando o casal Garotinho governou o Estado do Rio, com o breve intervalo de mandato de Benedita da Silva, uma das principais questões discutidas e investigadas pelos órgãos competentes foi o aumento dos recursos destinados à secretaria de comunicação social visando à propaganda do governo.

Na gestão de Antony Garotinho um dos principais focos de investigação recaiu sobre a descoberta de um pagamento de R\$ 118 mil, realizado através de uma das firmas de marketing que trabalhava para o governo, para o Jornal do Brasil pela publicação de quatro reportagens favoráveis ao governador nos últimos dias de seu mandato. Quando o Tribunal de Contas do Estado apurou a irregularidade o secretário de comunicação do estado se apressou em justificar o fato, alegando que havia ocorrido um erro e que o dinheiro voltaria para os cofres públicos.

Já sua esposa, Rosinha Garotinho, destinou para a parte de propaganda do seu governo no ano de 2004 a bagatela de R\$ 77,7 milhões, valor 661% maior que o ano anterior, quando se havia gasto R\$ 10,2 milhões³¹. Para podermos comparar a importância da propaganda no governo de Rosinha Garotinho, o Estado de São Paulo,

³¹ Dados obtidos no site www.consciência.net acessado em 02 de julho de 2007.

bem maior e mais rico que o do Rio de Janeiro, gastou em publicidade no ano de 2004 R\$ 30 milhões.

Poderia ter sido ainda pior, já que no diário oficial de 17 de outubro de 2003 a então governadora Rosinha Garotinho orçava para o ano de 2004, a quantia de R\$ 100 milhões destinados à propaganda do seu governo, enquanto para a secretaria de ação social previa-se R\$ 95 milhões e para a tão falada área da segurança pública estabelecia-se R\$ 82 milhões.

Ainda como governador do Estado e pré-candidato declarado à Presidência da República, Garotinho contava com o apoio de pelo menos três redes de comunicação, todas de cunho evangélico. A rede Record, do bispo Edir Macedo, fundador da Igreja Universal do Reino de Deus; a rádio Melodia, do deputado federal Francisco Silva (PST-RJ); e a Rede Boas Novas, da Assembléia de Deus. Garotinho e sua mensagem que mistura Deus e política era transmitido em 11 estados e no Distrito Federal durante 15 minutos por dia. Sem contar os eventos evangélicos dos quais participava - em que aproveitava para autografar o livro que conta a história de sua conversão - e suas aparições, muito freqüentes, em programas populares na TV

2. Programas Sociais e as novas Estratégias de Controle no Contemporâneo

O sociólogo Francisco de Oliveira (2008) diz que o grande problema dos programas de assistência social é que eles não buscam mudança mas apaziguamento. Chama a isso de “sistematização da miséria”. Não buscam combater a injustiça, mas administrá-la. “O próprio programa assistencialista é uma forma de opressão, na medida em que abandona a luta pela universalização dos direitos e dos valores e eterniza um Estado de Exceção” (Oliveira, 2007, p. 16).

Em tempos de maximização das políticas penais e minimização crescente dos gastos na área social problematizar a utilização dos decantados programas assistenciais parece um sacrilégio. Mas torna-se necessário na medida que são utilizados como instrumento de controle social e cada vez mais associam-se a esfera penal.

Wacquant (2007) nos mostra como a ascensão do que denominou Estado penal nos Estado Unidos durante as últimas décadas não corresponde a uma resposta pelo aumento da violência e da criminalidade naquele país, já que esta permaneceu praticamente constante, chegando até mesmo a cair. Mas corresponde sim, aos

deslocamentos provocados pela redução das despesas do Estado na área social e pela necessidade de imposição do trabalho assalariado e precário como “nova norma de cidadania” (Wacquant, 2007, p. 15).

Para ele, o contraponto à diminuição das políticas sociais pelo Estado é o aumento das políticas penais e de segurança, a ponto de afirmar, que o que acontece hoje é uma dupla regulação da população pobre do planeta, por meio da ação conjunta dos setores assistenciais e penitenciários da maioria dos Estados-nação.

Uma série de arranjos discursivos e institucionais operam para legitimar esta interpenetração das políticas sociais às penais, principalmente através dos ditos especialistas técnico-científicos e da mídia.

O cenário de insegurança produzido nas últimas décadas permite que se instaure uma espécie de governo da insegurança social. E como já dissemos nesta dissertação a insegurança social tem sido historicamente associada à violência urbana e, esta, à pobreza, sendo que tanto a violência urbana quanto a pobreza não param de aumentar, contribuindo significativamente para que o quadro de insegurança possibilite a implantação de políticas genocidas de controle social.

Segundo Wacquant, este novo governo da insegurança social é um conjunto amplo de

técnicas e procedimentos destinados a dirigir a conduta dos homens e das mulheres envolvidos na turbulência da desregulamentação econômica e da conversão da ajuda social em trampolim para o emprego precário (Wacquant, 2007, p. 40).

Portanto, a gestão da pobreza torna-se complemento indispensável à implementação das políticas neoliberais, constituindo-se por um lado, de programas disciplinares aplicados aos desempregados, indigentes, ex-presidiários, e outros ‘assistidos’ de modo geral, a fim de empurrá-los para os setores periféricos do mercado de trabalho, ou para o que restou dele. Do outro lado, há o desenvolvimento de uma rede policial e penal ampliada, reforçando suas malhas de captura nos bairros mais pobres onde o Estado só se faz presente pela ação policial. Tanto os programas disciplinares quanto a ampliação da rede policial e penal fazem parte de um único dispositivo para a gestão da pobreza gerada pelo capitalismo e suas políticas neoliberais. Deleuze (1992) não havia sentenciado que o controle teria que enfrentar a explosão dos guetos e favelas?

Dentro da órbita das funções subjetivas capitalística o acesso à assistência social e às políticas policiais e penais são possibilitadas por uma “filosofia punitiva e paternalista que enfatiza a ‘responsabilidade individual’ do ‘cliente’” (Wacquant, 2007, p. 44) culpabilizando-o.

O fato do evidente encorajamento para que os serviços sociais, de saúde e educação do Estado colaborarem com a polícia e o sistema judiciário torna-os “extensões do aparelho penal”, instituindo um “panoptismo social que, sob a manta de promover o bem-estar das populações despossuídas, submete-as a uma vigilância punitiva cada vez mais precisa e penetrante” (Wacquant, 2007, p. 56).

Já podemos perceber nitidamente esta política no Estado do Rio de Janeiro. Na Baixada Fluminense, região mais pobre do Estado, onde grande parte das casas não têm rede de esgoto nem água tratada, se tornou praxe as escolas municipais e estaduais encaminharem os alunos para o conselho tutelar após três advertências no colégio. Seja essas advertências por faltas sem justificativa, mal comportamento durante às aulas ou terem ido à escola sem realizar os deveres de casa.

Outra tendência global já colocada em prática no Estado do Rio de Janeiro é a intensificação de programas assistenciais marcados por um moralismo punitivo onde os “mínimos sociais” são aumentados, como remédios, almoços e dormitórios à quantia simbólica de R\$ 1,00. Outros programas foram implementados após a posse do governador Antony Garotinho. Programas polêmicos como o denominado “guardiões da paz” que colocavam adolescentes provenientes das camadas mais pobres da população como “guardas” em praças públicas e avenidas movimentadas do centro e da zona sul da cidade para proteger os “cidadãos de bem” de jovens pobres como eles, alvos privilegiados tanto das políticas sociais quanto das políticas policiais e penais. Jovens descritos como estando em “risco social” ou “vulneráveis”, os verdadeiros “excluídos por excelência” do mundo globalizado e das alegrias da sociedade de consumo.

Tudo isso indo ao encontro de sua contrapartida necessária, a implementação de políticas penais e ações policiais mais duras e constantes tendo como alvos os mesmos pobres regulados, em parte, pelas políticas sociais.

A implantação deste verdadeiro Estado penal só pode estar sendo realizada em concomitância com a “opinião pública” e, em grande parte, pela ativa participação dos serviços sociais no processo de criminalização, uma vez que dispõem dos meios administrativos e humanos para exercer uma estreita supervisão das

populações consideradas problemáticas. A outra parte, é complementada brilhantemente (perversamente) pela mídia.

À medida que o Estado se desincumbe de operar a economia e se desfaz das políticas de proteção social, sua capacidade de governar a população, de gerir e reger seus comportamentos funciona cada vez mais a partir das redes tecidas pelo aparelho repressivo.

Wacquant (2007) alerta que estamos vivendo uma transição da gestão social para o tratamento penal das desordens, induzida, segundo ele, pela fragmentação do trabalho assalariado. E isto produz novas categorias de percepção pública e de política estatal. A percepção pública adere à truculência policial, onde se naturalizam as práticas de violência, torturas, prisões em massa e extermínio cometidos pelos agentes do Estado que acontecem cotidianamente no Rio de Janeiro. Ou seja, a atual política de enfrentamento só é possível graças ao cenário de medo e incerteza que afeta os habitantes da cidade, ao novo governo da insegurança, que associa as políticas sociais às penais e a adesão subjetiva da população a tal política, produzida em grande escala pelos meios de comunicação de massa através da espetacularização da violência.

Seguindo a função subjetiva capitalística de culpabilização, os auxílios sociais e programas afirmativos são vistos como despesas do Estado para suprir carências individuais de seus beneficiários, culpabilizando-os. São regidos por uma concepção moralista e moralizante da pobreza que permanece e se fortalece historicamente no Brasil. Isso favorece a prática de utilização dos programas sociais do Estado como instrumentos de controle das populações pobres, colocando-as sob severa tutela e obrigando-as a oferecer sua contrapartida, geralmente, através de comportamentos disciplinados e obedecendo a “ética do trabalho”.

O desdobramento da política estatal de criminalização da pobreza pode ser percebida por duas modalidades principais: a primeira, consiste em reorganizar os serviços sociais em instrumentos de vigilância e controle das “categorias indóceis à nova ordem econômica e moral” (Wacquant, 2007, p. 111). Isso fica evidente quando se estuda as diferentes reformulações e novas exigências para a concessão de benefícios sociais como a adoção de certas normas de conduta a o cumprimento de obrigações burocráticas muitas vezes humilhantes.

Um exemplo das novas obrigações que as famílias devem cumprir para continuar a ser contempladas com os auxílios sociais é a matrícula e assiduidade escolar dos filhos ou caso os filhos forem adolescentes, a exigência de participarem de

“pseudoprogramas” de “treinamentos que oferecem poucas ou mesmo nenhuma qualificação e perspectiva de emprego” (Wacquant, 2007, p. 111).

Wacquant esclarece que a longa sucessão de medidas para a reforma do Estado (ilusões re) para a implantação das políticas neoliberais ocorridas em quase todo o globo, “exalta e corporifica a nova concepção paternalista do Estado em relação aos pobres” (Wacquant, 2007, p. 112). Refere-se à preocupação do Estado em acompanhar de perto o comportamento dos pobres que recebem algum tipo de auxílio e, sempre que necessário, corrigi-los. Isso só é possível através de dispositivos de fiscalização e controle que o próprio benefício possibilita.

O segundo componente da política estatal de criminalização da pobreza e da contenção repressiva dos pobres é o encarceramento em massa. No Brasil, como somos pessoas muito criativas, e não temos tantos recursos disponíveis para gastos com novas prisões, recorreremos à militarização policial e o conseqüente extermínio de uma parcela da população que tem a “mesma extração social, faixa etária e etnia, (...) contemplando o extermínio como tática de aterrorização e controle do grupo social vitimizado” (Batista, 1998, p. 77).

Constata-se que a nova gestão da insegurança e da população excedente seleciona cada vez mais os beneficiários dos auxílios sociais e dos programas afirmativos do Estado, bem como, seleciona de forma estrutural os clientes da indústria da prisão e os alvos privilegiados da nossa “polícia biopolítica” e sua política de extermínio da pobreza brasileira. O que D’elia (2004) chamou de “seletividade punitiva”.

Temos, então, mecanismos de controle para gerir a população excedente, a partir de uma “malha de captura que envolve mídia, poder jurídico, opinião pública, instituições totais e o Estado” (Zamora, 2005, p. 128).

No Rio de Janeiro elaborou-se um dispositivo que permite a “governamentalidade policial da vida” associando o cuidado social que o Estado deveria ter à polícia. Um dispositivo que estabelece a interpenetração das esferas sociais e penais: o Programa Delegacia Legal.

3. Atendimento Social no Programa Delegacia Legal

A convocação dos profissionais Psi e de Serviço Social para atuarem na recepção dos usuários das delegacias do Estado do Rio de Janeiro está em sintonia com a demanda desses especialistas no âmbito da assistência e do judiciário onde já atuam há algum tempo em outros serviços, como nos Conselhos Tutelares, em abrigos, no sistema sócio-educativo, nas Varas da Infância e Juventude, nas Varas de Família e Penais e nos estabelecimentos prisionais.

A prática desses profissionais nas delegacias do Programa Delegacia Legal possibilita a percepção de um fato novo na história de 200 anos dessa instituição policial. Sempre houve uma demanda social para a polícia civil, sendo que esta sempre foi negada, muitas vezes até com violência. Porque incentivá-la agora?

Para o chefe de polícia que instaurou o Programa a demanda por serviços sociais da polícia é maior que a demanda que envolve serviços de policiais propriamente ditos:

(...) havia também um dado mostrando que um percentual expressivo, que não me ocorre agora, mas te garanto que é mais de 60% ou em torno de, pessoas que procuram a delegacia e que não é para efetivamente apresentar um caso de natureza policial, é porque delegacia não fecha, delegacia roda 24 horas todos os dia, até igreja fecha, mas a delegacia não fecha (Anexo III).

O atendimento social nas delegacias do Programa tem como principal objetivo que a recepção aos usuários, denominados como “clientes”, do serviço seja feita de forma cortez e eficiente. Os idealizadores do programa foram buscar na formação das ciências humanas, sobretudo na Psicologia e no Serviço Social os profissionais necessários para o atendimento social. Em algumas delegacias há, também, a atuação de Pedagogos. Já para o estágio o leque de opções se abre para outras carreiras como comunicação social e um número maior de estudantes de Pedagogia.

Segundo o “manual de orientação para atendimento social do programa Delegacia Legal” (anexo IX) as principais justificativas para este atendimento nas delegacias do Estado do Rio de Janeiro são:

- o fato da delegacia ser uma das poucas instituições públicas que ficam abertas vinte e quatro por dia;

- que as demandas por serviços assistenciais sobrecarregam os plantões policiais afastando os policiais de sua principal função, a investigação;
- criar condições de atendimento a certas demandas sociais para que o cidadão que procure orientações e encaminhamentos para suas problemáticas sociais não fique sem atendimento e a devida orientação;

Segundo este manual o compromisso das Delegacias Legais em oferecer um atendimento de qualidade, com a alocação de profissionais das áreas de ciências humanas e sociais, possibilita

que os usuários tenham um maior domínio de conhecimento sobre os seus direitos civis, políticos e sociais através do fornecimento de informações de qualidade superior que difere da simples orientação sobre legislação e atos normativos, fortalecendo o usuário no acesso e no processo de mudança da realidade na qual se insere, com vistas à ampliação dos seus direitos e efetivação da cidadania (Anexo IX - Manual de Orientação para Atendimento Social).

Os objetivos específicos do atendimento social no Programa Delegacia Legal são:

- Contribuir para melhoria da imagem dos serviços prestados na delegacia de polícia assegurando um atendimento humanizado e ético ao cidadão;
- Propiciar uma intervenção reflexiva das problemáticas sociais para que os usuários dos serviços possam ampliar suas informações acerca dos seus direitos sociais e encontrar alternativas de enfrentamento;
- Propiciar um espaço privilegiado para atendimento, orientação e reflexão das problemáticas relacionadas à violência intrafamiliar;
- Procurar uma articulação interinstitucional e com os movimentos representativos da sociedade civil com vistas a garantir melhor atendimento às problemáticas trazidas à delegacia, bem como para dar visibilidade e divulgação do trabalho que vem sendo implementado neste novo modelo de delegacia;
- Proceder aos registros de atendimento social e dos encaminhamentos dados, para possibilitar uma avaliação das principais demandas e a efetividade do sistema de referência, com vistas a sua adequação e aprimoramento.

Para a concretização de tais objetivos, o Grupo Executivo do Programa Delegacia Legal elaborou um “Manual de atendimento ao Cliente” (anexo X) com o intuito de padronizar o processo de atendimento.

Padronizar o atendimento impossibilita que o profissional opte por uma Psicologia que se construa a todo instante, que possibilite a busca por desvios e a invenção de caminhos nunca imaginados, “imprimindo análises a partir de um conjunto de diferentes lógicas, recusando o lugar da solução dos problemas imediatos e atuando no inusitado dos acontecimentos” (Nascimento, Manzini e Bocco, 2006, p. 18).

Um dos principais atributos dos técnicos de atendimento social é a triagem das demandas dos usuários das Delegacias Legais do Estado. Algo que gera opiniões contraditórias. Para o delegado Carlos Alberto D’Oliveira um dos criadores do projeto, a recepção dos usuários nas delegacias era um dos grandes problemas mencionados pela população que procurava auxílio nas delegacias do Estado. Esse foi um dos principais motivos que fizeram com que elaborassem esta estratégia de colocar estagiários e profissionais das ciências humanas e sociais nas delegacias.

“Botar pessoas que fazem um anteparo, ou seja, que façam uma triagem do que é do que não é, e dêem o melhor atendimento” (Anexo IV - entrevista)

Entretanto um dos inspetores que realizavam os cursos que preparava os policiais para ingressarem no projeto Delegacia legal, pensa de forma diferente:

Não! Era pra ser o contrário. O policial fazer o atendimento, aí é num caso como esse, que você precisa de um profissional da área de psicologia ou do serviço social para fazer o pós-atendimento, sensacional, não o 1º atendimento! Porque você vai ter esse problema, vai ter problema do estelionatário que chega, vai ter que fazer a triagem do que é assunto policial, do que não é sem ter formação pra isso, porque muitas vezes uma questão civil, parece ser uma questão penal e vice-versa (Anexo III - entrevista).

Associamos a inserção dos psicólogos e assistentes sociais nas delegacias de polícia a uma prática preconizada pelos mesmos princípios da utilização desses profissionais pela justiça terapêutica, pelas práticas de mediação nos tribunais, pela utilização em conselhos tutelares, Varas da Infância e Juventude e Penitenciárias mundo à fora. Entretanto, no Programa Delegacia Legal há uma diferença substancial: tanto os assistentes sociais quanto os psicólogos são contratados na função de técnico de atendimento social onde o pré-requisito é que tenham formação em uma dessas duas áreas do conhecimento, mas de acordo com os idealizadores do programa não é para esses profissionais exercerem sua profissão, apenas usarem de sua suposta “escuta” diferenciada e maior “sensibilidade” para atender o público de forma eficiente e cortez, fornecendo informações adequadas para um melhor encaminhamento da demanda do usuário.

Devemos situar historicamente esta convocação às práticas psi que ocorrem no fim do século XX pela polícia do Rio de Janeiro. Uma polícia que ano após ano consegue matar ainda mais, com truculência e letalidade legitimadas e proclamadas, pelos grandes meios de comunicação, como políticas de segurança inovadoras e, ainda por cima produzindo uma adesão subjetiva da população a tais práticas (Anexo XI). Neste momento, os técnicos psi são chamados a receber cordialmente as pessoas nas delegacias e não deixá-las saírem de lá sem, ao menos, um encaminhamento para uma instituição pública adequada para atender sua solicitação.

Como vimos há pouco, na sociedade de controle globalizado a participação é o requisito básico e que o Programa Delegacia Legal está inserido em uma série de procedimentos que tentam dar conta do controle e gestão da população excedente. A partir da participação, da procura à polícia para resolução de uma gama cada vez maior de problemas, efetua-se o controle. Efetua-se a governamentalidade policial da vida. Conforme disse uma psicóloga entrevistada,

Eu acho que hoje em dia, falta tudo, falta educação. Eu acho que a delegacia hoje em dia virou o grande porto seguro. Às pessoas hoje em dia tem as questões familiares em casa e não conseguem resolver correm pra delegacia, achando que na delegacia ela vai achar a fórmula e ela vai conseguir resolver os problemas de certa maneira. E eu acho que na delegacia a pessoa chega ali no seu limite, não vem na delegacia por qualquer motivo. Então a luz no fim do túnel é a delegacia, eu acho que só por esse motivo, você ter um atendimento diferenciado seja de um psicólogo ou de um assistente social já é mais adequado pra atender esse tipo de demanda e por ter muitas questões familiares. Você tá falando da questão penal, a linha entre a questão penal e a parte social é muito tênue e realmente é, às vezes é até complicado, vê por exemplo, uma ameaça, você percebe ali naquele discurso que tem toda uma questão ali muito peculiar, familiar, uma questão muito íntima, mas que também é crime, às vezes é até complicado. Eu acho que foi por isso, principalmente isso. Eu acho que delegacia atualmente por faltar tudo nos outros locais, as pessoas acabam desembocando nas delegacias, daí eu acho que a função da gente de ter um profissional especializado pra poder atender a essa demanda”. (...) “você não consegue gerir sua própria vida, entendeu, você vai pra delegacia, vê se resolve ali, você tira um pouco da própria responsabilidade, você transfere isso para polícia (Anexo VII, grifos do autor).

Ou seja: falta educação, falta saúde, mas não falta delegacia, não falta polícia, não falta Estado-penal.

A problematização da demanda feita aos técnicos das ciências humanas pela polícia no atual momento de inflação das políticas penais e de adesão a práticas

autoritárias, truculentas e homicidas parece se fazer necessária. Muito se falou do Programa Delegacia Legal nos últimos anos. Melhorias na infra-estrutura, fim das carceragens, informatização dos procedimentos, mas pouco ou nada se pensou sobre a inserção de psicólogos e assistentes sociais nas delegacias e da preocupação em não deixar de atender as demandas sociais que apareciam.

Com a diminuição substancial do mercado de trabalho, inclusive para pessoas com formação universitária, a conquista destes postos de trabalho nas delegacias foi amplamente divulgada e comemorada pelos psicólogos do Estado. Parece não ter acontecido discussões que problematizassem esta nova prática do “povo psi” e , tão pouco, uma preocupação com a formação de uma equipe técnica crítica. Questionada sobre o manual de atendimento ao qual deve seguir e o controle rígido que é submetida pelo Grupo Executivo do Programa Delegacia Legal, uma psicóloga disse:

Eu acho que a partir do momento que você está inserido numa prática você acaba criando um pensamento crítico independente do grupo executivo ou não, então eu acho que o grupo executivo não impede meu pensamento crítico, mas impede meu questionamento, mudar minha posição por esse ou por aquele motivo, porque ele limita sim, tenta me enquadrar num modelo que às vezes não cabe na realidade (Anexo VIII, grifos do autor).

A formação psi produz freqüentemente binarizações, dicotomias, busca por neutralidade, imparcialidade e se constituir como saber supostamente apolítico e, muitas vezes, acrítico.

Segundo Nascimento, Rizini e Bocco,

a Psicologia, a qual se afirma, principalmente, a partir de dois saberes, o de observação e o clínico, ambos sustentados por crenças em verdades imutáveis e universais e, portanto, a-históricas e neutras. Baseada em tais princípios, a formação *psi* é pontuada por discursos e práticas que acreditam na apreensão objetiva do mundo e do ser humano, na natureza específica e identitária dos objetos e nas dicotomias. Por isso são tão freqüentes, no campo da psicologia, os binarismos que opõem objetos, conceitos, territórios como teoria e prática, saber e poder, indivíduo e sociedade, macro e micro, interior e exterior, dentre outros. Dessa maneira, psicologia e política têm sido construídas e aceitas, de um modo geral, como territórios separados e em oposição (Nascimento, Rizini e Bocco, 2006, p. 15).

Nascimento, Rizini e Bocco analisam a produção do profissional especialista em atribuir significados aos processos da vida. Vemos como esta prática é usual entre os psicólogos conforme a entrevista de uma técnica de atendimento social:

Eu acho que a pessoa que tem a oportunidade de chegar aqui e sentar e ter uma pessoa pra ouvir, pra entender o que tá acontecendo com ela e explicar o que esta acontecendo com ela, quando essa cadeia se cumpri eu acho muito interessante (...). Precisariam de uma orientação, de alguém para traduzir o que estava acontece com elas ali (Anexo VIII, grifos do autor).

Dentre as entrevistas realizadas para esta dissertação, pudemos perceber traços importantes desse tipo de formação que, dentre outros efeitos, vem aliando historicamente a pobreza à periculosidade. Batista (2003a) demonstrou a constância desta prática em sua pesquisa ao deparar-se com o olhar moral e periculosista que os técnicos do sistema judiciário introduzem nas noções de família, trabalho e no lugar de habitação.

Guattari (2001) ao falar sobre o paradigma ético-estético-político enfatiza que o “povo ‘psi’ (...) se vê intimado a se desfazer de seus aventais brancos, a começar por aqueles invisíveis que carrega na cabeça (...)” (Guattari, 2001, p. 22). Coimbra e Pedrinha relembra-nos que em tempo de Estado-penal “não é preciso estar de farda para se agir de farda; há outras – diferentes fardas que usamos a todo instante e que justificam as violências que cometemos” (Coimbra e Pedrinha, 2005, p. 165).

Aí ele chega pra gente (policial) e fala pra gente ajudar, enfim. Outras vezes a gente percebe que é um atendimento social. A gente chama a pessoa, ela entra na sala e conversa. Vai me contando coisas que eu acho que a polícia deveria saber, deve haver uma busca policial. Mas nessa busca muitas vezes não se resolvem as coisas, outras se resolvem, e muitas vezes é policial sim. Mas o policial quer bicar. Aí muitas vezes bicam para o atendimento social (Anexo XIII - entrevista).

Trabalhar em uma delegacia de polícia não é tarefa fácil. Conviver com os policiais diariamente, receber as pessoas em momentos agudos de aflição, medo, impotência, angústia devido aos mais diferentes problemas de uma metrópole. Por isso, a necessidade de intervenções socioanalíticas que pretendem colocar em análise as “práticas/discursos que atravessam tal estabelecimento e a nós também” (Coimbra e Nascimento, 2007, p. 27). Como trabalhar em tal estabelecimento sem estranhar e desnaturalizar modelos instituídos como o de “sementes do mal”, “vagabundos”, “171”, “vítimas” e tantos outros. Os espaços coletivos de discussão poderiam servir para produção/fortalecimento de práticas críticas, que fujam às práticas enraizadas, cristalizadas, fascistas. Práticas que permitam a percepção e o encorajamento de linhas de fuga, de movimentos singulares e de resistência. Tais espaços coletivos de discussão,

pelo menos aqueles onde estive presente em dois anos de trabalho nestes estabelecimentos, se pautavam na preocupação em adequar as práticas ao manual, ao bom relacionamento com os policiais e ao simpático e pronto atendimento da demanda do usuário.

Lidamos em tais estabelecimentos com situações-limite na maior parte do tempo, onde a urgência demanda por respostas, posicionamentos e práticas eficientes e rápidas. Tais dispositivos podem contribuir para o que Coimbra e Nascimento denominam de “práticas de sobreimplicação”.

O que define a sobreimplicação é

uma dificuldade de análise e que, mesmo quando realizada, pode considerar como referência apenas um único nível, um só objeto, impossibilitando que outras dimensões sejam pensadas, que as multiplicidades se façam presentes, que as diferentes instituições sejam consideradas (Coimbra e Nascimento, 2007, p. 32).

Estas imposições a dispositivos de sobreimplicação, atravessados pela lógica neoliberal e do controle globalizado, levam a um ativismo³².

Este como qualquer atividade especializada, praticada por um *expert*, é entendido como um exercício de verdade. O ativista passa a perceber-se como uma espécie de privilegiado, como estando mais avançado do que os outros (...). O ativista, em muitos momentos, a partir de seu território iluminado, estaria trabalhando no sentido de beneficiar outras pessoas, assumindo a responsabilidade por tudo. Dessa forma, passa a carregar sobre seus ombros todas as soluções, sentindo-se dominado pela culpa, pela obrigação, pelo sacrifício (Coimbra e Nascimento, 2007, p. 33).

Em outras situações podemos perceber a contaminação dos técnicos pelos artifícios do Capitalismo Mundial Integrado como “o sentimento de impotência que conduz a uma espécie de ‘abandonismo’ às suas fatalidades” (Guattari, 1981, em Bocco, 2006, p. 114) como pode ser notada na fala desta psicóloga:

Nada que você faz é importante!!! Com o tempo você vai ficando desanimada...Agora tem esse outro lance para gerar estatística. E por outro lado, não fazem questão que você faça o atendimento social porque isto demanda tempo e acaba “atrapalhando” o serviço da recepção (Anexo VII, grifos do autor).

Com o espaço coletivo de discussão voltado para a preocupação em adequação das práticas ao manual de atendimento, há seu esvaziamento, seu

³² Coimbra e Nascimento tiram esta expressão de Lourau (1990). Segundo interpretação das autoras, a qual nos guiamos, significa um fazer contínuo que beira uma atividade compulsiva, sem nenhuma produtividade (Coimbra e Nascimento, 2007, p. 37).

enfraquecimento, deixando de ser espaço privilegiado de análise de nossas práticas e de construção de uma prática crítica. Os dispositivos de sobreimplicação, como a urgência, produzem a perda da capacidade de potencialização dos encontros.

Pensando nas diferentes linhas presentes no mundo, Coimbra e Nascimento (2007), nos perguntam se podemos considerar a sobreimplicação como percorrendo a chamada linha de segmentaridade dura ou molar, que faz parte da macropolítica, dos instituídos, da homogeneidade e da binarização. Segundo elas, a sobreimplicação tem feito parte do nosso mundo globalizado. E continuam a nos indagar:

se estamos sobreimplicados como perceber e se agenciar com outras duas linhas que atuam na micropolítica? Será que podemos considerar as ferramentas com as quais trabalhamos como percorrendo a segunda linha proposta por Deleuze (1996, 1998), a dos desvires que podemos, através dessas ferramentas, potencializar nossas práticas cotidianas, estar alertas a elas, agenciando-nos e potencializando as linhas de fuga, terceira linha indicada por Deleuze, como sendo a explosão das duas anteriores, que alcança uma espécie de desterritorialização absoluta? (Coimbra e Nascimento, 2007, p. 34).

Não temos como fugir ou evitar a sobreimplicação, mas podemos constantemente colocá-la em análise.

Como trabalhar no balcão das Delegacias Legais implicado com uma “prática psi que invente a vida”? Como estar junto aos policiais e não colocar “fardas”? Como trabalhar numa delegacia em tempos de Estado-penal e não legitimar a convergência da esfera social a penal?

Aposta-se que nossa prática pode se tornar nossa “máquina de guerra” (Coimbra, 2001). Investe-se na análise de nossas implicações nas diferentes intervenções e na produção de espaços coletivos de discussão que objetivem a construção de um espaço no qual se afirme as diferenças, as multiplicidades, a potencialidade dos encontros, mesmo estes se dando em condições tão adversas. Enfim, um espaço que privilegie a vida, que corte as amarras, que tirem-nos de nossas fardas, que possibilite o estranhamento ao instituído e abra portas para outras práticas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A insegurança pessoal e social vem sendo tratada como efeito da insegurança pública, divulgada como consequência da violência urbana que assola as grandes metrópoles, em especial o Rio de Janeiro. Esta violência, historicamente vem sendo associada à pobreza constituindo o tripé homicida pobreza/violência/insegurança.

A associação entre insegurança pessoal e social a questão da segurança pública, da violência urbana, contribui para a exacerbação das políticas penais.

Nesta dissertação procuramos demonstrar como esta forma determinada de pensar a insegurança que nos aflige foi produzida historicamente, cartografando alguns de seus efeitos no Rio de Janeiro contemporâneo.

Entendemos que as forças que compõem este quadro de insegurança tanto pessoal quanto social são múltiplas como, por exemplo, a desterritorialização das referências subjetivas do Homem, a instalação de um Estado Penal em detrimento dos investimentos na área social, a produção de subjetividades capitalística e o temor que sentimos frente à ameaça de nos tornarmos um consumidor-falho, descartável, supérfluo.

Os jovens pobres são os “excluídos por excelência” (Forrester, 1997) aqueles destinados a servir de clientes para a indústria da prisão, alvos privilegiados do olhar seletivo de nosso sistema penal ampliado que, nos últimos anos, vem dizimando essa população. De longe sabemos que o neoliberalismo investe nos considerados corpos improdutivos com política de tolerância Zero (Passeti, 2003).

Pretende-se que este trabalho funcione como um grito, que não nos deixe ficar atados a um pessimismo que nos aprisiona, mas demonstrar que nossa indiferença produz e legitima as mortes lentas, as hecatombes e o genocídio praticado pela política de “segurança pública” calcada no enfrentamento.

Enfatizamos um cenário de construção e implantação do Estado penal com a soma perversa dos dispositivos disciplinares aos da sociedade de controle globalizado, agenciando-se a um Estado de Exceção que coloca em prática o corte do biopoder que define quem deve viver – e como se deve viver – de quem pode morrer.

O que importa agora é a gestão do excesso da força de trabalho, para a qual produz-se diariamente novos dispositivos de controle, disciplinamento e gestão

dessas forças. Quando falamos em excesso, falamos de milhões de pessoas no mundo todo, tratadas como dejetos, sobrantes, descartáveis.

As novas estratégias de controle e gestão do excesso de humanos buscam empurrar os sobreviventes para o mercado de trabalho assalariado. A obrigação do trabalho não seria uma outra forma de escravidão? Os que fogem a esse território modelar tem seu destino traçado. Isso é demonstrado todos os dias de forma espetacularizada para que não fique dúvidas da forma ideal de como se deve viver, o território a ser seguido, as identidades a serem compradas.

Nesta dissertação, procuramos demonstrar uma nova tecnologia de controle social presente no Estado do Rio de Janeiro, o Programa Delegacia Legal, utilizando-o como dispositivo analítico desta sociedade de controle e desse Estado Penal. Tal Programa através de suas técnicas de controle possibilita a interpenetração das esferas sociais e penais, indispensável para potencializar o Estado Penal e a judicialização das relações sociais.

Como exemplo da funcionalidade desta convergência programática das esferas sociais e penais possibilitada pelo Programa Delegacia Legal, citamos o fato que na cidade do Rio de Janeiro para um morador de rua ter acesso aos abrigos da prefeitura à noite, deve se dirigir a uma delegacia e solicitar um encaminhamento social. Tal procedimento é assinado pelo delegado de plantão e pelo técnico de atendimento social (psicólogo ou assistente social) e só liberado após consulta no banco de dados do Programa que permite a investigação de toda a vida pregressa do solicitante.

Em 2007 o presidente Luis Inácio Lula da Silva lançou o PAC da Segurança Pública. A concepção de segurança deste projeto é a mesma do Plano Nacional de Segurança Pública de 2000 e do Projeto Segurança Pública para o Brasil implantado por Lula em 2003. Tais programas procuram aperfeiçoar o sistema de segurança pública através de uma integração de políticas de segurança, sociais e ações comunitárias (Silva Junior, 2007).

O PAC da Segurança Pública tem como uma de suas principais metas atingir cerca de 425 mil jovens na faixa etária de 18 e 29 anos reservando a eles dois projetos específicos: O Reservista-cidadão cujo objetivo é manter contato com jovens infratores e o Projeto de Proteção dos Jovens em Território Vulnerável (Protejo),

destinado à formação e inclusão social daqueles em conflito com a lei. Cada jovem incluído nos projetos receberá uma bolsa mensal de R\$ 100, 00³³.

Além desses projetos ditos preventivos o PAC da Segurança planeja a construção de 93 presídios destinados exclusivamente a jovens entre 18 e 24 anos.

Para nós, a sociedade de controle, o Estado Penal, o Programa Delegacia Legal e o PAC da Segurança cantam uma mesma melodia.

Aludimos que esta convergência programática entre esfera social e penal colocada em prática nos últimos programas de segurança pública no Brasil tem o Programa Delegacia Legal como um de seus pioneiros já há quase dez anos. Esta convergência possibilita um controle mais restrito da população selecionada, seu disciplinamento e a conseqüente ampliação da abrangência dos tentáculos do Estado Penal. Desta forma, a concepção de insegurança que nos rodeia atualmente, com suas características moralista e conservadora vem sendo utilizada como ferramenta para políticas de gestão do excesso da mão-de-obra, para seu controle, disciplinamento e para o extermínio dos consumidores-falhos, os infames contemporâneos.

O Estado Penal adentrou profundamente o cotidiano da cidade. A delegacia busca ser prestadora de serviços para além do penal, embora se passe por ele antes de tudo. Ele é a prioridade. O penal dá a sua contribuição para que o poder que nunca antes havia chegado tão fundo no cerne de nossa subjetividade e da própria vida, busque subsumir integralmente os mecanismos de modulação da existência.

Mas apostamos que não “está tudo dominado”. Há intensos e persistentes movimentos de resistência, que muitas vezes não ganham relevo. A incidência do poder, é lá que se produzirá a resistência ao poder.

Supondo, sobretudo, cobrir todo o horror planetário com seus discursos pontificantes, com suas cantilenas, a ponto de deixar as pessoas indiferentes. Melhor ainda: a ponto de todos se tornarem surdos, cegos, inacessíveis até a beleza que, nesse horror mágico, é muitas vezes produzida pelo heroísmo da luta travada pelos seres humanos, não contra a morte, mas com o fim de malograr com maior fervor o estranho e avaro milagre de suas vidas. A maravilhosa aptidão que eles têm para se inventar a si mesmos, para explorar o breve intervalo que lhes é concedido. A indizível beleza oriunda da ambição demente de administrar este apocalipse, de descobrir, de construir conjuntos, ou melhor, de elaborar, de cinzelar um detalhe, melhor ainda, de inserir sua própria existência na confusão dos desaparecimentos. De participar, por todos os meios, de uma certa continuidade, embora deplorável, ao mesmo tempo que, amarrados na ordem do tempo, seus corpos e seus

³³ Dados obtidos no Jornal O Globo de 21 de agosto de 2007.

espirros, do berço à sepultura, em desordem, são todos abolidos de antemão, em vias de destruição. Estoicismo que permite que a vida não seja um prefácio para a morte. Não somente (Forrester, 1997, p. 66).

Para nós, demonstrarmos novos aparelhos de controle social e a incidência do poder sobre a vida em nosso cotidiano, é uma prática de resistência. Perceber tais dispositivos possibilita a construção de linhas de fuga, novas formas de ser e existir em meio ao Estado de Exceção e aos dispositivos de disciplinamento e controle.

Na encruzilhada entre o mercado de trabalho, o governo do social e as políticas repressivas, a prática psi mais uma vez é convocada. Causa-nos grande inquietação a continuação de uma prática historicamente acrítica, que permaneça legitimando justificativas de “recuperação”, “ressocialização” e “reeducação” que, têm como função exclusivamente servir de instrumentos de contenção social sempre de forma seletiva.

O objetivo da convocação dos técnicos psi é constituir as Delegacias, como mencionou uma entrevistada, como “grande porto seguro”, atraindo demandas das mais variadas, o que permite a absorção de questões sociais pela esfera penal, contribuindo para a expansão do Estado Penal e da judicialização dos relacionamentos sociais. Trabalhar como psicólogo dentro de uma delegacia de Polícia coloca em xeque nossa prática a todo instante. A qualquer momento, podemos vestir nossa farda e estar atuando como “tiras³⁴” de maneira policialesca.

Acreditamos em uma prática psi que invente a vida, criadora, libertadora, produtora de novas formas de subjetivação, possibilitando modos singulares de existência. Acreditamos que nossa prática possa constituir-se como uma prática de resistência. Na análise das Delegacias Legais e das práticas dos técnicos que nelas atuam foi problematizado como suas funções estão aprisionadas mas, que há alguns movimentos que tentam romper com os modelos instituídos de atuação, o que demonstra que existem linhas de fuga sempre presentes.

³⁴ Na França, em 1968, os psi (psicólogos, psiquiatras e psicanalistas) e os demais trabalhadores sociais eram sistematicamente tratados como “tiras” (Guattari, 2005, p. 38).

REFERÊNCIAS

AGAMBEN, Giorgio. *Homo Sacer: O poder soberano e a vida nua*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

ARANTES, E.M.M. *Mediante quais práticas a Psicologia e o Direito pretendem discutir a relação? Anotações sobre o mal-estar*. 2008, Mimeo.

ARANTES, P. E. *Extinção*. São Paulo: Boitempo, 2007.

BARROS, R.D.B. *Grupo: A afirmação de um simulacro*. Porto Alegre: Sulinas/Ed. UFRGS, 2007.

BARROS, R.B. e PASSOS, E. *Hodos Meta: o método na experiência limite entre a clínica e a política*. Material da disciplina Clínica e Política do Programa de Mestrado em Psicologia na Universidade Federal Fluminense. Niterói, mimeo. 2006.

BAUMAN, S. *O mal-estar na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

BATISTA, V.M. O Proclamado e o Escondido: a Violência da Neutralidade Técnica. Em *Discursos Sediciosos: Crime, Direito e Sociedade*. Rio de Janeiro: Instituto Carioca de Criminologia/Freitas Bastos Editora. Vol. 3. 1997a.

_____ Intolerância Dez, ou a Propaganda é a alma do Negócio. Em *Discursos Sediciosos: Crime, Direito e Sociedade*. Rio de Janeiro: Instituto Carioca de Criminologia/Freitas Bastos Editora, Vol. 4. 1997b.

_____ *Díficeis Ganhos Fáceis*. Rio de Janeiro: Ed. Revan, 2003a.

_____ *O medo na cidade do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Ed. Revan, 2003b.

_____ *Adeus às ilusões “re”*. 2008, mimeo.

_____ Palestra proferida por ocasião do Seminário Nacional de Mídia e Psicologia: *Produção de Subjetividade e Coletividade*. Organização: Conselho Federal de Psicologia e Conselho Regional de Psicologia/RJ – UFRJ. Em 30/06/2007.

BATISTA, N. A Violência do Estado e os aparelhos Policiais. Em *Discursos Sediciosos: Crime, Direito e Sociedade*. Rio de Janeiro: Instituto Carioca de Criminologia/Freitas Bastos Editora, Vol. 4. 1997.

_____ Política Criminal com derramamento de sangue. Em *Discursos Sediciosos: Crime, Direito e Sociedade*. Rio de Janeiro: Instituto Carioca de Criminologia/Freitas Bastos Editora, Vol. 5 e 6, 1998.

_____ Mídia e sistema Penal no Capitalismo Tardio. Em *Discursos Sediciosos: Crime, Direito e Sociedade*. Rio de Janeiro: Instituto Carioca de Criminologia/Freitas Bastos Editora. Vol. 12, 2002.

BIRMAN, J. *O mal-estar na atualidade. A Psicanálise e as novas formas de subjetivação*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000.

BOCCO, F. *Cartografias da infração juvenil*. Dissertação de Mestrado em Psicologia - Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2006.

BRETAS, M. L. *Ordem na cidade: o exercício cotidiano da autoridade policial no Rio de Janeiro, 1907-1930*. Rio de Janeiro: Rocco, 1997.

CANO, I. Segurança a Sangue e Fogo. Jornal *O Globo*, dia 03 de julho de 2007.

CASTEL.R *As Metamorfoses das Questões Sociais*. Petrópolis/RJ: Editora Vozes, 2003.

CHOMSKY, N. *Controle da Mídia: os Espetaculares feitos da Propaganda*. Rio de Janeiro: Graphia. 2003.

COIMBRA, C.M.B. *Operação Rio. O mito das classes perigosas*. Niterói/Rio de Janeiro: Intertexto, Oficina do Autor, 2001.

COIMBRA, C.M.B. e NASCIMENTO, M. L. Jovens pobres: o mito da periculosidade. Em: Fraga e Lulianelli (orgs.) *Jovens em tempo real*. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

Ser jovem, ser pobre é ser perigoso?

Disponível em www.slab.uff.br acessado em 20 de junho de 2006.

COIMBRA, C.M.B. e NASCIMENTO, M. L. O Efeito Foucault: Desnaturalizando verdades, superando dicotomias. Em *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. Brasília, Vol. 17 n. 3, 2001, pág. 245 – pág 248.

Sobreimplicação: Práticas de

Esvaziamento Político? Em NASCIMENTO, M.L., ARANTES, E. M.M, e FONSECA, T.M.G. *Práticas PSI Inventando a Vida*. Niterói: EDUFF, 2007.

COIMBRA, C.M.B & NEVES, C.A.B. Potentes misturas, Estranhas poeiras: desassossegos de uma Pesquisa. Em NASCIMENTO, M.L. (org.) *Pivetes. A Produção de Infâncias Desiguais*. Niterói: Intertexto, Rio de Janeiro, Oficina do Autor, 2002.

COIMBRA, C.M.B., SILVA, M.M. & RIBEIRO, R.S.T. Especialistas do Juizado e a Doutrina de segurança Nacional. Em: NASCIMENTO, M.L. (org.) *Pivetes. A produção de infâncias desiguais*. Niterói: Intertexto, Rio de Janeiro, Oficina do Autor, 2002.

COIMBRA, C. e PEDRINHA, R.D. Metáforas do Controle no Século XXI: Penas Alternativas, Justiça Terapêutica, ... Em: MENEGAT, M. e NERI, R. (Org.) *Criminologia e Subjetividade*. Rio de Janeiro: Ed Lúmen, 2005

COIMBRA, C., MENDONÇA FILHO, M. e MONTEIRO, A. *Estado Democrático de Direito e Políticas Públicas: Estatal é Necessariamente Público?* Disponível em www.slab.uff.br Acessado em 08 de outubro de 2007.

DELEUZE, Gilles. Pós-scriptum sobre a Sociedade de Controle. Em: *Conversações*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1992.

DELEUZE, G.& PARNET, C. Políticas. Em: *Diálogos*. São Paulo: Ed. Escuta, 1998.

D'ELIA FILHO, O. Z. *Acionistas do nada: Quem são os traficantes de drogas*. Rio de Janeiro: Revan, 2007.

_____ Sistema Penal e seletividade punitiva no tráfico de drogas ilícitas. Em: *Discursos Sediciosos. Crime, Direito e Sociedade*. Rio de Janeiro: Instituto Carioca de Criminologia/Editora Revan. Ano 9, número 14, 2004, pág. 181-195.

DE GIORGI, A. *A miséria governada através do sistema penal*. Rio de Janeiro: Editora Revan, 2006.

DICIONÁRIO ELETRÔNICO. In www.pt.wikipedia.org/wiki/Milícia. Acessado em 16 de julho de 2007.

DORNELLES, J. R. W. Violência Urbana, Direitos da Cidadania e Políticas de Segurança no contexto da consolidação das Instituições Democráticas e das reformas econômicas neoliberais. Em: *Discursos Sediciosos: Crime, Direito e Sociedade*. Rio de Janeiro: Instituto Carioca de Criminologia/Freitas Bastos Editora, Vol 4, 1997.

FOUCAULT, M. *Vigiar e Punir*. Petrópolis: Editora Vozes, 1986.

_____ *História da Sexualidade I: A Vontade de saber*. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1988.

_____ *As palavras e as coisas: uma arqueologia das ciências humanas*. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

_____ O sujeito e o Poder Em: Dreyfus, H. e Rabinow, P. *Michel. Foucault, uma trajetória filosófica*. RJ, Forense Universitária, 1995a.

_____ *Ditos e Escritos IV: Estratégia, poder – saber*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.

_____ *A Verdade e as Formas Jurídicas*. Rio de Janeiro: NAU/PUC, 2005a.

_____ *Em Defesa da Sociedade*. São Paulo. Martins Fontes, 2005b.

_____ *Microfísica do Poder*. Rio de Janeiro: Ed. Graal, 2006.

FORRESTER, V. *O Horror Econômico*. São Paulo: Editora UNESP, 1997.

_____ *Uma estranha ditadura*. São Paulo: Editora UNESP, 2001.

GAGNEBIN, J.M. *O Método desviante*. Disponível em: www.oficinadefilosofia.wordpress.com acessado em: 27/06/2008.

GALEANO, E. Procura-se um inimigo. Em: *Discursos Sediciosos: crime, direito e sociedade*. Rio de Janeiro: Instituto Carioca de Criminologia/Freitas Bastos Editora, vol. 5 e 6, 1998, pág. 39-42.

GAROTINHO, A. *Violência e criminalidade no Estado do Rio de Janeiro*. Ed. Hama, 1998.

_____ *Programa Delegacia Legal: Tecnologia a serviço da polícia*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Ulysses Guimarães, 2005.

GUATTARI, F. *As Três Ecologias*. São Paulo: Ed. Papyrus, 2001.

GUATTARI, F. e ROLNIK, S. *Micropolítica. Cartografias do Desejo*. Petrópolis: Ed. Vozes, 2005.

HOLLOWAY, T. H. *Polícia no Rio de Janeiro: repressão e resistência numa cidade do século XIX*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1997.

JORNAL O GLOBO. Publicado em 28 de junho de 2007.

JORNAL O GLOBO. Publicado em 05 de julho de 2007.

JORNAL O GLOBO. Publicado em 25 de outubro de 2007.

KIRST, P. G. Conhecimento e Cartografia: Tempestades de Possíveis. Em: FONSECA, T.G. e KIRST, P. G. (org.) *Cartografia e Devires: a construção do possível*. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2003, pág.

LOBO, L. F. Por uma vida acadêmica não fascista. Em: NASCIMENTO, M.L. (org.) Pivetes. *A Produção de Infâncias Desiguais*. Niterói/Rio de Janeiro, Intertexto, Oficina do Autor, 2002.

MACIEL, A. O problema da escolha e os impasses da clínica na era do biopoder. Em: MACIEL, A. M. J., KUPERMANN, D. e TEDESCO, S. (org.) *Polifonias: Clínica, política e criação*. Rio de Janeiro: Contra-capa livraria/ Merstrado em Psicologia da Universidade Federal Fluminense – UFF, 2005.

MACHADO, R. Por uma genealogia do poder. Em: FOUCUALT, M. *Microfísica do Poder*. Rio de Janeiro: Ed. Graal, 2006.

MUNIZ, J. Entrevista ao Jornal O Globo. Publicada em 24 de dezembro de 2006.

NASCIMENTO, M.L.; MANZINI, J.M. e BOCCO, F. Reinventando as Práticas PSI. Em: Revista *Psicologia e Sociedade*. vol. 18, nº 1. Porto Alegre, 2006 pág. 15-20.

NEVES, C.E.A.B. Sociedade de controle, neoliberalismo e subjetivação. Em: NEVES, C.A.B; SILVA, A.E; RAUTER, C; PASSOS, E.; BARROS, R.B.; JOSEPHSON, S. (Org.). *Saúde e Loucura -Subjetividade*. São Paulo: Hucitec, Vol. 6, 1997.

OLIVEIRA, C.A. Entrevista disponível em www.delegacialegal.rj.gov.br acessado em 12 de março de 2007.

OLIVEIRA, F. Entrevista Jornal O Globo. Publicada em 04 de maio de 2008.

PASSETI, E. *Anarquismos e Sociedade de controle*. São Paulo: Editora Cortez. 2003.

PELBART, P.P. *A Vertigem por um Fio. Políticas de Subjetividade Contemporânea*. São Paulo: Iluminuras, 2000.

_____ A liberdade não é uma batata. Em: Revista *Global Brasil*. n° 7 dezembro/janeiro/fevereiro 2007a. pág. 20-23.

_____ *Vida Nua, Vida Besta, Uma Vida*. Palestra disponível em www.4shared.com acessado em 12/07/2007 (2007b).

RAUTER, C. Notas sobre o tratamento de pessoas atingidas pela violência institucionalizada. Em *Clinica e Política: Subjetividade e Violação dos Direitos Humanos*. Rio de Janeiro: Instituto Franco Basaglia/Te Corá, 2002.

_____ Para além dos limites. Em: MENEGAT, M. e NERI, R. (Org.) *Criminologia e Subjetividade*. Rio de Janeiro: Editora Lúmen Júris, 2005.

ROLNIK, S. *Cartografia Sentimental. Transformações contemporâneas do desejo*. São Paulo: Estação Liberdade, 1989.

_____ Toxicômanos de Identidade. Subjetividade em Tempo de Globalização. Em: LINS, D. (org.) *Cultura e Subjetividade. Saberes Nômades*. São Paulo: Papyrus Editora. 1997.

_____ Vida na berlinda. Em: Cocco, G. (org.) *O trabalho da multidão: Império e resistência*. Rio de Janeiro: Ed. Griphus, 2002, pág. 109-120.

Revista *Caros Amigos*. São Paulo: Ed. Casa Amarela. Ano XI, n° 125; Novembro de 2007.

RIBEIRO, D. Conferência. Em: SODRÉ, M.; SOARES, L.E. e KOSOVSKI, E. (org.) *Mídia e Violência Urbana. Caderno de Saúde Pública*. Vol. 10, n° 04. Rio de Janeiro: FAPERJ. 1994.

SILVA JÚNIOR, E.L. *Política e Segurança Pública: uma vontade de Sujeição*. Dissertação de Mestrado em Ciências Sociais. PUC/São Paulo. 2007

SOARES, L. T. *Os custos Sociais do Ajuste Neoliberal na América Latina*. São Paulo: Cortez ed. 2000.

SOARES, L. E. Entrevista ao Jornal O Globo. Publicado em 31 de dezembro de 2006.

VASCONCELOS, G. F. Disponível em: www.fazendomedia.com.br. Acessado em 20/01/2007.

VICENTE, L.M.D. *P.E.C.: Propostas de Emendas à Constituição ou Processos de Exclusão e Criminalização*. Dissertação de Mestrado defendida no Departamento de Psicologia da Universidade Federal Fluminense, 2007.

WACQUANT, Löïc. *Prisões da Miséria*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed. 2001.

_____ *Punir os pobres. A nova gestão da miséria nos Estados Unidos*. Rio de Janeiro: Ed. Revan, 3ª ed. 2007.

_____ *Entrevista*. Departamento de Psicologia da Universidade Federal Fluminense, 2006. Mimeo.

WEBER, Max. *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo*. São Paulo: Ed. Martin Claret, 2006.

www.conciência.net Acessado em 02 de julho de 2007.

www.delegacialegal.rj.gov.br Acessado em 27 de julho de 2007.

www.revistaepoca.com.br. Acessado em 25 de outubro de 2005.

www.policiacivil.rj.gov.br Acessado em 30 de julho de 2007.

ANEXO I

Entrevista I: Inspetor de polícia (chefe de SI).

Quantos anos você tem?

50 anos.

Quanto tempo está na polícia?

21 anos na polícia.

Por que escolheu esta profissão?

Vocação.

Tem outro emprego? Qual?

Não, só policial, trabalhei em outras coisas no começo, tenho 3 cursos superiores, fui gerente de banco, professor de Educação Física.

O que acha da inserção dos profissionais das ciências humanas dentro das delegacias?

Eu acho que a participação deles é muito pequena, na realidade o que eu to vendo agora talvez até tirassem eles dali e colocassem atendente a nível de segundo grau, não ia fazer diferença nenhuma porque o que eles estão fazendo ali é muito pouco, eu não conheço o projeto, a que se propõem os atendentes ali, na minha concepção era pra dar um pré-atendimento que na realidade no que eu tenho reparado eles pegam o nome da pessoa colocam o tipo de caso que é, faz a planilha de atendimento e avisam ao policial que tem mais um ali para ser atendido e pára por ai. Raramente é dado um atendimento especializado na área mesmo ao que se referia o pré-atendimento. Aquela conversa quase que técnica na qual a pessoa se sente até mais confortável e acaba com isso dando até mais subsídios para a investigação depois mais dados, se não a pessoa fica muito fechada e no R.O. ela acaba preenchendo só as lacunas e investigação não é isso, investigação o cara tem que escrever quase um livro da pessoa porque depois sai o plantonista e chega aquele papel frio, só com sim, não, casado, solteiro, branco, preto, e o cara vai trabalhar com aquilo ali, então esse “gelo” inicial é importante que não tem nas outras delegacias, mas em compensação nas outras delegacias o policial já nesse pré-atendimento, por ser muito mais rápido do que o sistema anterior, lá você faz em

quinze minutos, aqui você faz em duas horas, aí a pessoa que está esperando na fila, a segunda, a terceira, fica cinco horas na fila por causa de um roubo de celular e vai embora pra casa. Esse sistema é complicado, acho que primeira coisa que eles teriam que fazer é mudar esse sistema, agilizar mais ele. Então esse pré-atendimento tinha que ser mais trabalhado, não só o pessoal que está ali pra preencher um formulário e passar para o policial fazer e é o que dificilmente acontece e nesse um mês e pouco que eu estou aqui, só uma ou duas vezes que eu vi um atendimento especializado.

O número de R.Os. (registros de ocorrências) caiu nas delegacias legais em relação aos que eram feitos nas delegacias convencionais, embora o número de crimes continue subindo. A que você atribui este fato?

Tem vários fatores, por exemplo, eles tiram uma delegacia que funcionava no centro da cidade, que era área comercial, área bancária, área dos shoppings, da área da rodoviária, tiram de lá e trazem ela aqui pra fora da cidade, então uma pessoa que teve a bolsa roubada tem que pedir um dinheiro emprestado a alguém ali para vir aqui para delegacia, para chegar aqui e registrar só um documento ou um celular, aí a pessoa desiste, principalmente roubos pequenos, a pessoa não vem, não interessa vir. Esse com certeza é um dos fatores que fez cair, roubos cometidos por menores, mendigos, esse pessoal de rua, as pessoas não vem registrar, aí quando sai a estatística teve quase nenhum o mês todo, e na realidade teve um monte, então esse monte que era ali perto, andava meio quarteirão e chegava na delegacia, a gente tomava até providencias mais imediatas, então quem está fazendo o programa delegacia legal está se preocupando talvez muito com a aparência dela e perde um pouco da técnica, técnica que eu falo que poderia ser usada por aquelas meninas ali. Então de noite não tem quase registro aqui, um engarrafamento no centro no pra chegar até aqui. A delegacia se fosse a segunda na cidade, tinha que ter pelo menos uma delegacia no centro.

É comum ouvir entre os policiais que o Programa delegacia legal criou um maior controle do Estado sobre a prática dos policiais. Está de acordo com isso? Por quê?

Acho que é a mesma coisa. Quando o cara tem o desvio de conduta dele de alguma maneira ele vai dá um jeito, tem várias maneiras de o sistema não saber se eles quiserem. Eles tentaram acabar com algumas coisas que tinham na delegacia tradicional, mas de uma maneira errada porque continua a mesma coisa, o tipo de atendimento melhorou, a pessoa vem tem uma água gelada um ar-condicionado, um

banheiro digno, a aparência é melhor, a pessoa se sente melhor, mas a investigação ficou muito enfraquecida, o pessoal todo é virado pro sistema, aquela papelada toda, o cara que atende, ele faz o registro, ele tem que fazer a intimação, transformar aquilo em inquérito, ouvir todo mundo, fazer relatório, na outra delegacia não, o cara faz o atendimento, só faz o R.O., acho que na outra o controle é ate maior, não chega lá na chefia, no grupo executivo com rapidez, porque é um formulário de cinco folhas que tu tem que bater na máquina, porque não tem como aquele formulário sair na impressora. Então tem que criar um sistema, talvez até aquele tipo de R.O. com mais detalhes no computador, porque todos os setores são informatizados nas outras delegacias, só não é o plantão, você vai no cartório tem quatro, cinco computadores, na sala do delegado tem, na sala do adjunto tem, o pessoal leva até computador particular e trabalha com eles e bota aquilo pra funcionar na delegacia, só que o plantão não pode trabalhar com computadores, com um formulário de cinco folhas, tem que botar na máquina e fazer, aí o controle daquilo lá atrás pode ser feito. Os setores foram mal feitos, agora tem o GIC, foi inventado, mas não tem efetivo, eles não botam efetivo no GIC. A delegacia tem que ter alguém pra esta sabendo na rua o que está acontecendo, ela não pode saber só pelo registro, se está acontecendo esse tipo de roubo de menores lá, que as pessoas não vêm registrar, se não tiver um setor aqui com um pessoal que saia na rua pra saber não fica sabendo e a delegacia legal não tem esse setor, só tem aquele papo do que esta sendo registrado ali. Mas eu trabalhei nas duas, eu sei o que pode acontecer com uma e o que pode acontecer na outra pra melhorar, mas eu não sei se é isso, se eles pedem opinião, mas eu duvido que um policial experiente tivesse opinado desse mudança dessa delegacia pra cá, então eu não sei quem faz isso, eu não sei quanto tempo tem de policia esse grupo executivo que tá dando esse tipo de idéia, daí a gente vive muito no dia-a-dia, não adianta a delegacia ficar bonita, ficar numa rua aqui diferente da rua tal, mas saiu do centro nervoso da cidade, me disseram, não sei, que de um ano pra cá a pirataria cresceu aos monte na Rua Teresa, então qualquer pessoa chegava ali e denunciava, agora a gente sai daqui até chegar lá, na metade do caminho eles sabem que tá indo uma viatura pra lá, então fica difícil.

O que mudou na prática policial com o Programa delegacia legal?

Talvez eu não possa te dizer muito, eu vou te dizer pela minha equipe, mas é um comportamento um pouco diferente em relação ao trabalho, que em relação ao atendimento, quem atendia bem na outra vai atender bem aqui, quem tratava a parte

com educação, vai tratar bem aqui também, ela só assusta os policiais mais antigos que vieram remanejados de outros órgãos. Mas a gente tem que estar aprendendo a cada dia senão, não serve, não evolui. Mas existe uma mudança. Vai trabalhar num lugar bonito, limpo, vai trabalhar arrumado, mas a população quer que o cara vá trabalhar arrumado, mas primeiro ela quer competência, tem que investigar, tem que prender, isso aí a delegacia legal deixa muito a desejar, já a delegacia tradicional o cara tava mais perto da população o cara tava mais no meio dela até porque a retirada dasarceragens, melhorou muito mas, em compensação, ela tira uma gama de informação que vinha lá de dentro pra gente e aqui não tem, aqui o cara fica vinte e quatro horas e quando ele relaxa que você pode tirar alguma coisa dele, ele já tem que ir embora, e o que vinha de informação de mulher de preso, de mãe de preso, então tem a parte boa, ótima da limpeza, da higiene, mas tem essa parte ruim.

Comentário sobre ser policial na época da ditadura:

Eu peguei o final, o concurso foi em 82 e só fui chamado em 87, a gente ficou fazendo academia de polícia, estágio, foi cinco anos do concurso até a gente ser chamado, sofrimento danado, eu peguei já muito no final mas era bom pra se trabalhar, era muito melhor, autonomia total e tal, e eu chegava na delegacia e o delegado me dava um mandado de busca e apreensão e eu ia cumprir, não que isso me dava direito de fazer alguma arbitrariedade, mas me dava muito mais segurança, se a gente faz uma investigação e sabe que ali tinha um cara que roubou a loja de informática, guardou as coisas na casa dele e você faz uma investigação e tem quase certeza que as coisas estão na casa dele, tu não pode fazer nada, porque tem que ter um mandado de busca e apreensão. Se o cara roubou em outra área e tal, e tu não tem esse R.O., você não faz nada, como que você vai invadir a casa do cara? Antigamente a autoridade policial era autoridade policial, ao pé da letra mesmo, quando ela tinha certeza de alguma coisa ela assinava um mandado de busca e apreensão, tu ia lá apresentava, o cara abria, tu ia lá achava, prendia, trazia. Eles acharam que isso era muito forte pro delegado bancar, tiraram dele, mas era muito melhor, a autoridade ficou muito enfraquecida.

Os policiais no Rio trabalham assustados demais, não é igual aqui no interior, sendo que é muito perigoso, aqui é vinte minutos da Baixada Fluminense a ali, o cara sai dali quinze, vinte minutos sobe, rouba e vai embora, então tem que tomar muito cuidado pra isso aqui não começar a ser filial como era Niterói, como é São Gonçalo aqueles lugares lá mais próximos, os policiais lá tem medo de trabalhar.

O caso da polícia, não tem investimento na base, a gente tá aqui desesperado, sala vazia de gente, cheio de coisa pra fazer, pra trabalhar, cheio de informação, de denúncia, não tem gente pra botar, os caras saem na rua pra fazer três, quatro coisas ao mesmo tempo, em compensação tem Corregedoria, Ouvidoria, Corregedoria Geral Unificada, milhares de órgãos de fiscalização, cada vez aumenta mais, todo mundo fiscaliza uma coisa que já tem. Faz uma Corregedoria boa, vai manter essa mesma fiscalização e distribui esse pessoal pra trabalhar na delegacia, não investem na base, o problema é a formação, investi-se na formação, o problema é treinamento, dá treinamento, o treinamento que a gente tem é brincadeira, é opcional até, se a gente não tem tempo não faz, tá aí GN, fraude de tudo quanto é jeito, que a gente só vai tomar conhecimento depois que ela acontece, aqui no Brasil é assim, eles investem no que pode fiscalizar mas não investem no que tá errado, tá errado o policial lá embaixo? Vamos consertar, bota mais gente, mais gente nova, mais capacitada, no concurso aí que foi feito, quando entrar o pessoal aqui, já tá faltando gente pra entrar de novo e o que está acontecendo é isso, a falta de pessoal capacitado, treinado, preparado é muito grande, é muito difícil.

ANEXO II

Entrevista II: Delegado de Polícia

Quantos anos você tem?

30 anos

Quanto tempo está na polícia?

6 anos na policia

Por que escolheu esta profissão?

No meu caso foi um acaso, porque eu saí da faculdade eu já dava aula em cursinho preparatório pra concurso, vim passar as férias no Rio, tenha uma tia que morava em Niterói e vi a inscrição na Amaral Peixoto na 76 DP, e resolvi me inscrever e passei. Foi o primeiro concurso que eu fiz depois de formado, consegui passar, precisava do dinheiro, e acabei entrando. No começo nada planejado, não era vontade minha, sempre falei em ser juiz, e nunca em fazer o concurso pra policia, mas acabei gostando muito da profissão, mas entrei por acaso.

Tem outro emprego? Qual?

Agora retomei o projeto da magistratura desde julho do ano passado eu to estudando pra fazer o concurso. Eu dou aula aqui na UCP (Universidade Católica de Petrópolis) no módulo de inquérito policial que são duas vezes ao ano durante um mês e só. Também dava aula em cursinho preparatório pra concurso, mas também abandonei pra me dedicar mais aos estudos. Só a policia mesmo.

O que acha da inserção dos profissionais das ciências humanas dentro das delegacias?

Perfeito. Foi um modelo, tanto que o modelo delegacia legal é copiado e conseguiu o atestado de qualidade ISO 9000 e é modelo para outros países também, e eu conversei com um rapaz que trabalhou lá na 5ª DP, que foi a primeira a conseguir esse certificado, e ele me falou que as pessoas que vinham de fora o que mais elas admiravam era isso, porque no mundo não é padrão pessoas que não tem vínculo ao órgão policial trabalharem na delegacia e o Brasil inaugurou isso de certa forma, foi pioneiro, foi uma atitude de vanguarda trazer isso para a delegacia. Eu acho isso fantástico por dois

motivos: primeiro porque retira o policial de uma função que não é atividade dele que na verdade o policial civil tem como função institucional a investigação e acaba que se desgasta com o atendimento ao público, você sabe que é uma coisa desgastante mesmo, a gente sofre com isso e permite uma triagem que é essencial pra polícia, porque o policial quando tem alguma capacitação técnica voltada pra essa avaliação psicológica, essa sensibilidade de às vezes, porque muitas coisas são trazidas pra cá e não se apresenta com muita clareza pra quem não conhece, às vezes o cara debruça no balcão e ta vivendo um problema que realmente é psicológico, tem um desvio grave, e aos olhos do policial isso não aparece, enquanto o profissional da área tem uma percepção mais apurada pra essas coisas. Então acho fantástico primeiro pra poupar o policial e evitar um atendimento mal feito, desrespeitoso, sem educação, sem nada, como era feito antes. E, depois, por permitir um atendimento muito mais apropriado para casos que não são policiais, existe a sala de atendimento pra vocês fazerem esse tratamento psicológico ou um encaminhamento pra outra instituição. Eu acho fantástico, fantástico.

O número de R.Os. (registros de ocorrências) caiu nas delegacias legais em relação aos que eram feitos nas delegacias convencionais, embora o número de crimes continue subindo. A que você atribui este fato?

Eu não sei, em Petrópolis a situação se manteve mais ou menos inalterada embora aqui teve um agravante que foi o deslocamento pra cá, então eu não sei, porque nem toda delegacia legal foi construída onde era a antiga delegacia, existe um grande numero de delegacias legais que foi construída em outro local, às vezes fora do centro da cidade, e isso importa pra população que tem uma renda baixa que não tem condição de pagar o transporte urbano pra vir, é uma restrição ao acesso policial então isso também pode ter justificado a atuação, fora o fato da delegacia com essa alteração de visual e arquitetônica causa, sei lá, uma reticência da parte em entrar aqui.

É comum ouvir entre os policiais que o Programa delegacia legal criou um maior controle do Estado sobre a prática dos policiais. Está de acordo com isso? Por quê?

Concordo. Ele é um programa anticorrupção, é claro que ainda é violável, mesmo com o programa delegacia Legal e com o STO que é o programa do software que organiza tudo isso, ele não é imune à falha, pois ainda depende do elemento humano, mas uma das justificativas pra criação do sistema delegacia legal, também foi isso, um maior controle da atividade policial que não é pra ser temida, porque quando ela é feita em

conformidade com a lei, como deve ser, não há porque ter esse temor de “porque estão controlando meu trabalho” acho que o trabalho tem que ser controlado, ninguém aqui tem carta branca pra fazer o que quer, ou pra agir da forma que acha certo, existe um padrão de comportamento, existe um regramento legal para cada situação, então eu sou totalmente a favor desse controle, desde que seja respeitado, porque o policial não pode virar uma máquina de subjunção, o cara não pode chegar aqui, você fala uma coisa o cara digita uma palavra, tem que ter um grau de avaliação, a autoridade policial que em última, será a responsável por isso, tem que ter ainda esta liberdade, mas decidido pela confecção do registro aí tem que ter o máximo de controle possível para saber que destinação está sendo dada e em que condições foi feito o registro. Então eu sou a favor do controle.

O que mudou na prática policial com o Programa delegacia legal?

Foi uma mudança tremenda em vários aspectos, não só ligados à atividade policial, por exemplo: quando a delegacia legal surgiu, trabalhei em Itaipava assim que ela foi inaugurada existia lá o grupo executivo cobrava muito, o policial trabalhar de gravata e eu via lá, até a auto-estima do policial melhora. Até o policial trabalhar em um local de insalubridade, nas antigas delegacias tinha ratos, mofo nas paredes, então a mudança física, a construção de um local apropriado pra investigação, climatizado, com computador, com as condições mínimas de conforto, de instrumento de trabalho, teve neles um aumento de auto-estima muito grande, essa melhora não tem muito a ver com a polícia, mas acaba refletindo, o policial trabalha com mais disposição, com mais empenho, ele rende mais. Para o trabalho eu acho fantástico por causa do controle, porque daqui do meu terminal eu controlo todas as DPI's, sei quantos R.O.'s foram feitos hoje, sei o que está lançado na RCA, sei quais são os procedimentos que estão fora do prazo, sei quantas DPI's são relatadas, quantas não. Na antiga era imprescindível que um policial se deslocasse para me dizer quantos inqueritos, tinha que voltar no livro de tombo, contar um a um, anotar, voltar e quando é tudo informatizado fica tudo mais fácil, o rendimento da investigação também é maior porque como os dados são armazenados em rede qualquer pessoa que chegue aqui hoje, quem teve um problema lá na 6ª DP, por exemplo, e tem uma anotação dele lá, o policial daqui tem acesso e isso para efeito de uma investigação global, ou seja, feita num contexto maior, é extremamente importante, e a delegacia legal permite isso com o armazenamento em rede de todos os dados, é claro que existe defeitos, às vezes o

sistema te engessa um pouco, era preciso de um pouco mais de liberdade pra fazer despachos em conjunto por exemplo, que algum outro policial tivesse senhas de um acesso intermediários que permitisse fazer aqueles despachos ordinatórios que são simplesmente de “fulano de tal pra trabalhar...” e às vezes isso não é possível, tudo passa pela mão do delegado, e essa centralização embora permita esse controle, tem pontos negativos, você fica muito preso, tudo depende de você, tem sempre que ter um delegado presente, e às vezes não é possível, porque os números de funcionários é sempre insuficiente toda delegacia legal é planejada pra trabalhar com seis delegados, aqui tem dois. Era preciso que tivesse uma senha intermediaria, ou criassem uma solução pra isso, pra essas coisas que não demandam de avaliação da autoridade, que o cara não tem que “esse aqui eu acho que é flagrante, esse aqui eu vou instaurar inquérito aqui eu não”, aquilo que não envolvesse decisão, fosse simplesmente pra ordem dos procedimentos, fosse mais liberado, mas não é. Mas no geral, o saldo que eu faço é extremamente positivo, pra mim delegacia legal foi uma mudança na realidade na policia do Rio e na do Brasil inteiro, que é um modelo que até então, inédito.

Trabalhei na convencional e pude comprovar bem essa diferença dos dois sistemas, um tem liberdade demais, mas pra investigação é ruim, dá margem pra muita sacanagem, e não tem o controle que esse aqui tem, esse aqui, às vezes, te engessa muito, mas o ponto positivo, é que maximiza o trabalho, permite que o rendimento seja aumentado muitas vezes, tem um fornecimento de dados estatísticos que são fantásticos, “eu quero saber quantos delitos de furtos aconteceram em setembro desse ano no bairro Quitandinha”, eu acesso os dados no computador e ele me dá a planilha com os horários com tudo, então para investigação, não há nada melhor que isso.

Comentário sobre o inquérito policial no Brasil:

O problema é que a polícia aqui tem um poder de fato muito grande, mas um poder político reduzido, porque a ingerência política é muita grande, era pra ter, tendo essa força que é, pra realização do inquérito, ficando todo a cargo do delegado, porque o delegado na fase pré-processual, que é essa fase inquisitiva que a gente vive aqui de arrecadação de provas, é soberano. Aqui não existe a possibilidade de um advogado durante um flagrante, parar e falar assim: “Doutor, na verdade eu gostaria que constasse aí, que o meu cliente tá dizendo que é isso assim...” eu posso simplesmente falar: “olha eu não admito interrupção aqui, estou fazendo o interrogatório dele”, coisa que se eu fizesse em juízo geraria a anulação do processo todo porque violaria o princípio de

ampla defesa do contraditório, mas na fase inquisitiva, que é a fase de inquérito, isso não existe, então é um poder muito grande, mas ao mesmo tempo, não é um poder que pode ser exercido com isenção porque, como a ingerência política é grande, vocês sabem disso, das indicações, como são feitas as transferências, dos contatos, pedido de deputados, você acaba tendo muito poder, mas tendo que direcionar aquilo, ou conter de certa forma, mas o poder é muito grande, o discernimento do delegado pode significar a diferença entre o cara ficar realmente solto ou ficar preso por causa de um crime hediondo, então essa primeira avaliação do fato impute uma responsabilidade altíssima que nem sempre é percebida, poucas pessoas entendem que isso importa em muitas responsabilidades, agem como se isso “a normal eu quero que se lixe pra lá esse cara se tá preso, se tá solto...” a gente é que decide a vida das pessoas.

ANEXO III

Entrevista III: Inspetor de Polícia do CORE – Coordenadoria de Recursos Especiais

Sobre o Programa Delegacia Legal?

O Programa delegacia legal é uma grande idéia. Eu vi o projeto delegacia legal nascer, vi o projeto piloto na 5ª DP, fiz parte da 1ª delegacia de fato que foi a 6ª DP porque a 5ª foi um projeto piloto, e tinha grandes pontos positivos, questão da valorização do espaço físico, a própria questão do compartilhamento de dados no computador, o ar condicionado. Mas a policia tem um grave problema, ela investe mas depois ela não dá mais atenção, e aí você tem varias delegacias legais caindo aos pedaços, um exemplo tá na rua em que eu moro, 22ª DP: moveis caindo aos pedaços, as divisórias não tem uma em pé, assim não dá, delegacia de policia é um entra e sai o dia inteiro, é igual viatura de policia, não é igual o meu ou seu, roda o dia inteiro então o desgaste é maior, então você entra na 22ª DP tá tudo caindo aos pedaços. Além disso, a Delegacia Legal tem um grande problema. Você tá aqui na CORE, tá na minha seção, eu não concordo com aqueles espaços amplos, arejados e iluminados em que você vê o que estou fazendo, o que ele tá fazendo, policia não é assim, lá não é banco, lá é uma delegacia de policia.

Ano retrasado, 2006, eu estava na 16ª DP, eu trabalhava no 2o andar, desenvolvimento de investigação, aí teve um caso de uma mãe com uma filha vitima de estupro, de 5 anos, como que eu podia tomar o depoimento dessa criança num ambiente que é um entra e sai desgraçado, todo mundo passa, todo mundo vê. Imagina que você fosse uma mulher vítima de uma violência sexual. Você ia se sentir bem prestando depoimento pra mim, com todo ouvindo? Você é um cidadão, um morador de favela que me viu na TV, viu que eu sou um inspetor, um cara decente que é contra a corrupção na policia. “Vou procurar ele lá na delegacia”, ele chega aqui na CORE, na minha seção, aí ele fala "sabe o que é, eu moro na favela tal, eu queria lhe fazer uma denuncia, porque eu só confio no senhor", eu peço pros três me darem licença e fecho a porta. Na delegacia legal eu não posso fazer isso, por isso que é investigação, investigação é a excelência da policia, em qualquer lugar do mundo. E a investigação nas Delegacias legais é deixada em segundo plano. Além disso, tem a questão do salário. Polícia hoje tem uma minoria que só trabalha na policia, o cara tá aqui, de segunda a sexta, ele chega de manhã e não tem hora pra sair, e se bobear trabalha sábado e domingo. Esse cara recebe o mesmo salário que eu. Ele vive de quê? Da

caridade alheia? Ou ele faz parte da equipe que pega o dinheiro na rua, do arrego, ou ele é milionário, e aí a polícia te descobre. Eu tive um aluno na academia de polícia e ele mora na barra, ele vinha pro centro da cidade de helicóptero, ele é até dono de empresa de ônibus. Agora tem alguns policiais com padrão de vida invejável, mas a maioria dos policiais fazem o que eu faço, porque eu faço coisas fora da polícia, e eu vou fazer, eu quero que a polícia se f..., polícia vai esperar eu terminar de fazer o que eu tenho que fazer porque eu tenho que pagar minhas contas. Esse fenômeno chamado "bico" é reproduzido na Delegacia Legal. Então você hoje tem as Delegacias Legais, porque o cara pra fazer deixar a polícia esperando e cuidar da vida dele, é mais fácil tá na especializada, porque só quem tá na delegacia legal, quem tá em esquema de trabalho em plantão, você trabalha um e folga três e nesses três ele estuda pra sair da polícia, ir pra federal, pro poder judiciário. Então qual o material humano que você tem na Delegacia Legal?

É ruim, é um pessoal desmotivado, investigação é um negocio a parte. A PM prendeu um sujeito, com uma arma de fogo. Aí o sujeito vem pra delegacia, e fala que ia cometer um assalto. Mas o direito penal não pune ato preparatório, salvo se o sujeito começou a executar o assalto em que foi pego, ele será indiciado em tentativa de roubo, como ele não começou o roubo, ele será só indiciado por porte de arma, que é uma infração simples, é posto em liberdade provisória e é posto na rua. Aí que entra, eu o inspetor de polícia, pra pegar esses caras. Porque ele estava na esquina de duas ruas, preparando um roubo, foi preso pela polícia antes. Você já trabalhou em delegacia, quantas vezes você via a pessoa chegar e queria fazer um registro de roubo, aí o policial fazia o registro e na verdade suspendia. Cabe a mim, policial, quando recebo essa notícia, aí que entra a investigação. Depois que você vai embora eu suspendo, investigação não é isso, é uma colação, investigação é inteligência, saber, aí que foi um grande avanço da delegacia legal, você compartilha a informação.

Aí é que entra um grande negócio pra Polícia Civil. Assim, estou lá na 22 DP, to lá de plantão, sou um policial militar, tava em patrulhamento, peguei esse cara aqui com arma de fogo na cintura, a gente faz o flagrante dele pelo porte de arma, só vai depor em juízo, mas a gente a conversa com o "vagabundo", e as pessoas acham que a gente só conversa batendo, não, investigar também é conversar:

"bandido perdeu, tá preso, sabe que vai rodar, porte de arma, autuado em flagrante, você vai prestar depoimento em juízo? tá tudo certo, agora vem cá - aí o policial começar a investigar:

- “a meu chefe sou do morro tal”
- “tava fazendo o que no asfalto?”
- “eu vim pra pista pra me defender”.

Eles falam, uma coisa é eles se reservarem o direito de permanecer calado, é um direito condicional dele. Pra gente é mais negócio se ele não permanecer calado, que aí você conversa com ele, você pega as informações. Conversando eu já vi que ele é “saidinha de banco”, que é roubar cliente no banco depois que saca dinheiro. Aí é que entra o policial, ele foi autuado em flagrante, por porte de arma, porque ele ia praticar um roubo, mas a gente não pode afirmar. PM ou a própria civil. Então você vai proceder em cima do porte de arma que ele ia praticar um roubo, mas eu conversei com ele, ele falou que ia da uma “saidinha de banco” o que eu vou fazer? Um grande avanço da Delegacia Legal. Vou na 5ª, 6ª, vou fazer um mapeamento de ocorrências, aí vou ver quantas ocorrências no ultimo mês, vamos supor que esse marginal foi preso na esquina da Araújo Porto Alegre com a Rio Branco. Aí ele tá sendo preso na 6ª DP, vai ser autuado por porte de arma, eu não sou policial, sou responsável por esse procedimento que é burocrático, vou fazer uma pesquisa, vou buscar no computador, quantas ocorrências a gente teve de pessoas que sofreram saidinhas de banco ali nas mediações na Araújo Porto Alegre. Aí vou ter 15, 20 registros. Aí entra um outro detalhe: como o policial está desmotivado na delegacia, me procura numa delegacia de policia, e você fala:

- “Olha, quero fazer um registro, fui roubado”.

A minha obrigação de policial é fazer o mínimo, mas fazer o mínimo bem feito. É fazer o registro de roubo, é ouvir você em termos de declaração, eu tenho que procurar buscar elementos do seu roubo, se você tem condição de reconhecer o ladrão, se era negro, branco, gordo, baixo. Você pode não conseguir descrever fisicamente, mas sabe se era negro, branco, gordo, qual era a arma. Se a pessoa sabe diferenciar revolver de pistola. A maioria das pessoas pelo menos no ato de fazer o registro de roubo, o policial deveria buscar esses elementos, porque lá na frente o cara não foi preso por porte de arma e o cara não fala pra mim que ia fazer uma saidinha de banco, aí se busca todos os registros de roubo de saidinha, aí começa a fazer o que? Começa a ver todos os registros de roubo. Aí vê que o cara é branco e “rodou” com uma pistola Glock. Aí eu pego aqueles quinze registros de roubo, vejo que esse cara, era negro, não era ele. Esse estava comigo, não era, esse é branco e tava com uma pistola. Aí chamo as pessoas que estiveram na delegacia, mostro a fotografia, aí também entra um seguinte: a sociedade

como um todo, ela quer chegar na delegacia e ela quer o papel dela, ela não quer se envolver, e muitas vezes você tem que ter um pouco de psicólogo e bom senso pra você falar pra pessoa que ele foi preso pro porte de arma e só o porte de arma não vai mantê-lo preso por muito tempo. Eu inclusive defendo um seguinte: tem dúvida, então não reconheça. Agora se tem certeza que foi ele, porque no seu depoimento eu constar que você tem receio de se colocar em frente à pessoa mesmo em juízo, e no inquérito policial que a gente vai instaurar desse registro, eu, inspetor de policia, vou fazer uma informação pro delegado, pra que ele quando represente pela prisão desse sujeito que alerte à autoridade judiciária pra que evite colocar nas audiências a vítima que tá reconhecendo, ou não, pra evitar constranger a pessoa. Então, tudo isso é o trabalho do policial.

Agora eu te pergunto: o policial que ganha mal, que tá desmotivado, que tá sempre no bico. Você acha que vai fazer isso? Não faz!!! Sabe por quê? Porque esse trabalho de chamar as pessoas, de conversar, de fazer um relatório de investigação, dizendo “Olha Sr. Delegado, o Sr. João das Covas, foi preso hoje portando uma pistola na esquina da Rio Branco, com a Araújo de Porto Alegre, apesar do mesmo ter sido pego em flagrante, em conversa admitiu ser ladrão do tipo saidinha de banco, assim sendo no último mês, verifiquei que no último mês havia tendo quinze ocorrências suspensas por falta de elementos. Em breve análise desses quinze, dez tinham o autor do crime certa semelhança com esse sujeito preso.

Quem que você acha que o Ministério Público vai chamar como testemunha de acusação? O delegado ou eu? Eu.

E aí, eu sou chamado como testemunha de acusação, sem contar a satisfação do trabalho produzindo frutos, aí eu tenho interesse de ir na audiência pra ver o condenado e retirá-lo das ruas, tem um problema: quando ele me chama pra ir depor, tem que chegar lá uma hora, você só sai de lá seis horas, e o meu bico como que fica? Falta o bico, e fico sem dinheiro.

Delegacia legal foi pensada pra funcionar com o efetivo motivado e com um número decente. Eu fui escrivão de 1994 a 2001. Em 2001, abriu concurso pra inspetor e oficial de cartório, em 2002, mil inspetores tomaram posse foi a minha convocação, e 250 oficiais de cartórios no final do ano teve uma convocação dos excedentes de mais 1000 inspetores e 250, 300 oficiais de cartórios, dessa convocação, desses 1000 inspetores que tomaram posse em 2002, hoje decorridos menos de 6 anos, 69% saíram da policia civil. A imensa maioria ficou nessa faixa, porque a maioria

desses policiais tinham formação superior ou estavam se formando, e é por isso que a policia deixou de ser um lugar onde o delegados com formação superior e a tiragem toda burronilda, semi-analfabeta. Hoje, a imensa maioria dos policiais é formada. Aí o sujeito passa pra policia federal, como agente da policia federal ganha sete mil reais, aí ele vai embora.

A 6ª DP foi reinaugurada como delegacia legal. Cada GI com 2 homens, 12 por plantão, quantos homens tem num plantão hoje? Você chega na porta da delegacia hoje tem o quê? Fila, senha. E a pessoa que chega ali vai ser atendida por um policial desmotivado, estressado. Ele tá no plantão, não vai dormir, porque de manhã ele vai pro bico dele e de noite ele vai estudar pra ir embora dessa merda.

Porque uma investigação tem como fonte o registro de ocorrência. Então qual é a qualidade desse R.O.? A pessoa quer um R.O. pra entregar na seguradora, então basta um registro assim: 5ª DP, data tal, comunicante: fulano de tal, assunto: roubo, objeto: veiculo tal, lugar tal, pra eles bastam. E pra mim, que vou fazer a investigação? Isso explica a produtividade da delegacia legal que é uma porcaria!!!

Outro calcanhar de Aquiles da delegacia legal: questioneei muito isso, até porque dei aula nos cursos de adaptação, outra grande idéia da delegacia legal que se perdeu, sabe quando vão fazer isso aqui? Nunca! Isso aqui não funciona. Trabalhei na 16ª DP, tinha uma menina da associação de moradores da Barra da Tijuca, fedida, aí os policia davam cada um dez reais pra ela com a senha deles acessar e os caras tinham tempo. Tu acha que eu vou ficar 3, 4 horas na frente de um computador, sem contar que eu sempre discuti a qualidade dos cursos a distância. Mas eu dei uma sugestão há um tempo atrás pro grupo executivo de fazer o seguinte: a gente tem a academia de policia, tem um corpo docente, tem uma grade de cursos de aperfeiçoamento. Então, substitui a obrigatoriedade de um curso mensal porque isso aqui virou uma coisa pra inglês ver, a verdade é essa, o policial tá na delegacia legal finge que faz, faz de qualquer jeito, aí substitui isso pela obrigatoriedade do policial fazer por ano, na academia de policia, três cursos de aperfeiçoamento. Eu tenho vários, hoje eu tenho dezenove cursos de aperfeiçoamento, mas a maioria de policiais correm pro um lado e pro outro. Mas enfim, quando eu dava aula e no inicio tinha razão de ser, porque a gente tinha um paradigma na polícia, do policial compartilhar informação, de todo mundo fazer tudo na policia, inspetor trabalhar em inquérito, enfim, umas das coisas que eu discutia, eu dava aula de prática cartorária, e eles diziam o seguinte: “os inquéritos vão acabar” não vai, impossível. Vai na 5ª DP agora e vai ver a pilha de inquéritos que tem, e outra questão:

a qualidade dos inquéritos caiu, porque o policial está desmotivado, do policial que migrou da policia civil para outras policias, mas caiu também por causa do sistema delegacia legal. Aí a gente tem uma briga de gato e rato que eles eliminam o recurso de copiar e colar no mouse, mas eles usam o copiar e colar no teclado, e o problema não é o copiar e colar, às vezes eu mesmo faço isso. O problema é que às vezes eu tomo seu depoimento, você é vítima de um roubo, junto com você estava seu irmão. O seu depoimento vai ser diferente do seu irmão? Não. Porque vocês viram os mesmos fatos. Então eu tomo o seu depoimento, eu vou copiar e colar o seu depoimento ao do seu irmão, mas eu vou modificar o depoimento do seu irmão onde houver necessidade, não é simplesmente copiar e colar, que, aliás, é o que mais se faz em delegacia legal nos dias de hoje. Você vê os registros de ocorrência em que você vê os depoimentos da vítima no copiar e colar. Não vê a dinâmica, mas qual é o problema? O policial tá desmotivado, ele quer mais que a policia se f.... Então é copiar e colar e dane-se, e o delegado que deveria ver isso também tá se lixando, porque o delegado que tá em delegacia hoje se não for titular, ele tá acumulando 5, 6 delegacias, é o equivalente de um médico tirar um plantão de emergência acumulando Souza Aguiar, Getúlio Vargas, Geral de Bonsucesso e Salgado Filho. Isso é o que a sociedade não enxerga na policia, aí a gente paga um preço alto porque a sociedade quer com muita justiça parar de pagar a conta de uma prestação de serviços de segurança publica que não tem, e não vai ter nunca, porque tudo passa pela variável, resolveu a questão salarial. Cinco mil reais um inspetor de policia que é um cargo de nível superior é algo tão fora da realidade assim? Agora ganhando hum mil e quinhentos reais, ou o cara é maluco, ou só se for milionário, ou roubar pra c...!!! Aqui, porque quem tá roubando muito, tá com dinheiro da maquininha, no esquema do jogo do bicho, da canastra, pra isso tanto faz salário. O cara nem vai no banco. Estou falando alguma mentira? Tem mais três policiais aqui, to falando alguma bobagem? Isso é a mais pura realidade, isso é o grande problema. Quem tá aparecendo na policia hoje é o pilantra, porque o honesto, o que quer fazer policia com qualidade, ele liga o f..., e isso esta repercutindo muito nas delegacias legais, foi uma grande idéia, um grande projeto que se perdeu, porque não tem gente, seja pela evasão, antes concurso da policia, era pra repor quem morria ou quem se aposentava. Hoje, os concursos da policia, repara, é para repor quem tá saindo da policia, e vocês, sociedade, estão pagando um preço alto porque não querer da PM um policiamento ostensivo eficiente porque é humanamente impossível ao estado prover a PM de recursos suficientes para impedir o crime pela simples presença de um policial. O que

vai reprimir o crime é o bandido com medo de ser punido, e hoje a impunidade do país tá enorme, hoje o sujeito vem aqui na Rio Branco fazer saidinha de banco. Já começa o seguinte, 6, 7, 8 saidinhas de banco no Bradesco da Rio Branco o que deveria ser feito, chamar quem tá de plantão na 5ª DP faz o seguinte: faz o atendimento e vocês vão lá pra esquina da Rio Branco, mapeamos aqui, ocorre sempre, ou segundas, ou quartas ou sextas, entre as 13:00 e 15:00, então hoje é uma quarta feira, larga o atendimento da delegacia, e vai agora lá pra Rio Branco, pede um Coca-Cola no bar, isso é pura polícia, pura investigação, fica tomando uma Coca-Cola lá e fica de lá das 13:00 até as 15:00, e o que provavelmente a gente vai fazer, vamos prender o ladrão, vamos tirar o ladrão de circulação, vai impedir um roubo, vai resolver os pendentos. E o que é melhor, isso gera um efeito dominó, porque o marginal se comunica, ele chega na favela onde tá fácil, isso vai acabar. Mas aí como eu vou sair do atendimento? Por isso criaram o GIC, Grupo de Investigação Complementar, conhecido também como “Grupo Íntimos dos Chefes”, por isso que eu te falei que hoje na polícia eu sou maldito, porque eu falo a verdade, porque o grupo dos Íntimos do Chefe não é pra fazer isso, é pra cuidar dos assuntos importantes das policia. Aí vocês reclamam da criminalidade, to batendo palma!!! Quem tá pagando são vocês!!! Porque eu te garanto, eu não vou ser assaltado na porta do banco, porque eu saio do banco e olho pro marginal e ele pensa: “vou tentar nada, que esse cara é polícia”. Você olha pra mim, eu sou o quê? Irmão de caridade? Minha mãe vai no banco sacar dinheiro eu vou com ela.

Os inquéritos estão se acumulando, disseram que não vai ter inquérito, vai haver inquérito sim, é a essência da Polícia Civil, não quer inquérito, tira o civil da policia e coloca o militar, e vamos todos marchar, fazer patrulhamento ostensivo. Tem um detalhe: a policia do estado do Rio de Janeiro é a única judiciária estadual, e a policia federal é um exemplo disso, que não tem cartório, isso é outro absurdo. Eu concordo com isso, mas acabar não tem como. Você vai na Delegacia Legal vê na mesa do policial que tá atendendo, é outra crítica minha: questionei muito na 16 DP, que é uma delegacia muito movimentada. Às vezes eu tava tomando o depoimento da pessoa e do lado da minha mesa tinha um policial que falava alto, quer falar no telefone, imagina tomar um depoimento? Tomar um depoimento não é anotar recado não. Você senta na minha frente:

- “Roubaram meu carro”

E o seguro? Aonde eu vou levantar isso? No teu depoimento é onde eu vou amarrar isso, no teu depoimento e depois eu vou investigar. “O declarante do dia de hoje,

estacionou seu carro na rua tal afim de ir ao banco eletrônico e quando voltou foi rendido por um elemento, era negro e usava camisa do flamengo, usava uma arma grande, a rua era movimentada, tinha um bar no local, iluminação meio ruim, tem muitas arvores no local, rua tem poucas casas, carro do declarante tem seguro de 50 mil reais, quer acrescentar algo mais?”. Aconteceu na 41ª DP, 2001. Imprimo e assina aqui. - “Ah obrigado”.

Obrigado não. Entrava aí na viatura, naquela época funcionava, a gente tinha gente, tinha acabado de entrar na policia. Vamos lá no lugar, quando o cara tá falando a verdade o depoimento bate. Chegando lá, a rua tinha casa pra burro, porque o cara tem que dar o endereço, não tinha tanta árvore, não tinha caixa eletrônico, é assim que a gente pega tombo de seguro, por isso que eu te falo que investigação é um negócio bacana, quando é feito decentemente. Falei pro cara: “isso é tombo de seguro”.

- “Pô chefe, tá querendo me prejudicar”?

Não é isso amigo. Não pode fazer a polícia de otária! Onde tá o carro? Tá lá pra desmanchar? Vamos lá buscar o carro então? Resultado: foram os dois presos. Se a gente tiver a condição de fazer isso, os registros de ocorrência vão diminuir, as estatísticas vão diminuir. Hoje a coisa mais fácil que tem é da um tombo de seguro, porque falar no telefone é complicado, imagina tirar um depoimento desses, ou ouvir uma vitima de estupro, ou uma vítima de homicídio. Na 16 DP, eu falava que não fiz concurso pra trabalhar numa “feira livre” e sim numa delegacia de polícia. E a delegacia legal peca porque não tem espaços reservados. Na 6 DP, 7 DP é mole, não tem movimento. Vai pra uma delegacia com grande fluxo. Mas qual é a visão? você não fiscaliza o que o policial tá fazendo, se eu tivesse fazendo alguma sacanagem, e tem a questão das funções, discordo, dessa coisa de tudo mundo fazer tudo, em qualquer empresa eles falam muito da mentalidade da iniciativa privada, de mentalidade empresarial na policia civil, bacana, vai na Shell, porteiro faz o quê? Abre a porta, e a telefonista? Atende o telefone. E o gerente comercial? E o comprador? E o engenheiro? Não tem sentido, essa historia de tudo mundo fazer tudo, você tem aí uma questão que é elementar existem aptidões, tem camarada que nasceu pra andar em carro blindado, tem cara que nasceu pra pegar um inquérito de 1000 folhas e ler tudo, minuta tudo, ler as diligencias, esse cara do inquérito pra andar de carro blindado, Deus me livre e guarde e vice-versa, tem alguns e modéstia a parte eu sou um deles, que joga nas onze, e a delegacia não dá pra fazer isso. Você não pode exigir de um cara, que não trabalha

armado, você não pode falar com essa cara que vai fazer uma operação comigo, aí finge-se que na delegacia tudo mundo faz tudo.

A questão do atendimento social na Delegacia:

Os atendentes foram um grande avanço. Eu tive um caso na 16ª DP de uma mãe, entregava panfleto no sinal, mulher pobre, moradora de comunidade carente, tinha 3 filhos duas meninas, uma de 8, uma de 5, e um menino de 2, cada criança filha de um pai, aí conheceu um cara lá, faz tudo lá da casa de festa Ribalta se engraçaram, fizeram a corte, ritual do acasalamento, tava perto do carnaval, foram pra praia numa segunda feira de carnaval, mas aí eles foram pra praia e num determinado instante o sujeito fala que a pequenininha tá com sede e foi levar ela no quiosque comprar uma coca-cola e tal. E o sujeito demora quase uma hora. Volta a menina meio encabulada, de tardinha ele morava numa casinha lá nos fundos do tal da Ribalta, e ela veio pra Piedade, e de noite a menina reclamando muito, chorando, se coçando na área da vagina, com febre e reclamando de dor, a mãe pensou que era infecção urinária, levou a menina pro hospital, a medica examinou e chamou a mãe, e falou que a filha tinha sido violentada. Aí a mãe conta que foi na praia com o namorado e tal, aí chamou a assistente social conversaram com a menina e a menina conta o seguinte:

- “Que estava como o tio lá no quiosque, quando pediu pra ir no banheiro. O tio levou ela no banheiro, era uma casinha, ele fechou a porta, tirou a calcinha dela, começou a mexer no negócio dele, e depois pegou o negócio dele e colocou a ponta na pererequinha dela e tal, ou seja, uma criança não ia inventar isso. Aí a médica encaminhou elas para a 24 DP. Lá foi feito um Registro de Ocorrência e a 24 DP levou um mês pra fazer um despacho: local do fato, área da 16 DP e na 24 DP. Eles registraram e encaminharam a menina para exame de corpo delito no IML. Eu não vou entrar no estudo médico legal, se eu pego um procedimento desde eu não vou questionar que o local do fato era da 16, eu ia fazer tudo, ia mandar pra justiça e deixar num promotor, da Barra, mas a minha parte ia tá feita, essa mãe, pessoa humilde ia na 24 DP e ninguém dava resposta, porque o cara chega de terno é doutor pra cá, doutor pra lá, o cara chega com cara de pobre, senta aí e espera o inspetor atender. E a mãe, pessoa de pouca instrução, não fala direito, aí já viu né!!!

Aí falaram que o registro foi lá pra 16 DP, o cara inclusive ligando pra ela querendo voltar a sair com ela, e um dia eu chego na 16 DP e tá essa mãe lá discutindo com o

balcão de atendimento. Porque o problema é esse: o balcão de atendimento tem condição de atender questões de serviço social e psicologia, e não questão de polícia, isso não era pra ir pro balcão primeiro, tinha que ser um escape meu, pra eu chamar vocês. Porque aí era aquele negócio: a mãe chegava no balcão e a menina (atendente) subia e perguntava, pro pessoal do SESOP, aí que acontece? Vocês entendem de polícia? Não.

Aí a menina subia na central, aí o policial, naquela “boa vontade”, respondia:

- “Não, fala com ela que o procedimento ainda não chegou”.

A mãe não entendia:

- “Mas como, eu cheguei na 24ª DP há um mês, e falaram que tá aqui, porque minha filha sofreu estupro”.

A mulher estava desesperada. Você trabalhou no balcão de atendimento, o atendente tem condição de atender isso? Não, era pra ser o contrário. O policial fazer o atendimento, aí é num caso como esse, que você precisa de um profissional da área de psicologia ou do serviço social para fazer o pós-atendimento, sensacional, não o 1º atendimento!!! Porque você vai ter esse problema, vai ter problema do estelionatário que chega, vai ter que fazer a triagem do que é assunto policial, do que não é sem ter formação pra isso, porque muitas vezes uma questão civil, parece ser uma questão penal e vice-versa. Às vezes uma briga de sócios de uma empresa está mascarando outra coisa, aí o cara tá fazendo um registro, mas às vezes não é caso de polícia, não é você que tem que avaliar isso, quem tem que avaliar isso é o policial, mas policial é ignorante, então coloca estagiários, universitários, pura demagogia, não funciona.

Então peguei essa mãe, entrei no sistema, estava tramitado, esse rolo de delegacia legal, que tramita, essa questão que eu já desisti de discutir, a 24 tramita pra 16 DP, e pronto, acabou a responsabilidade dela, mas ela não envia o procedimento físico, e o juiz quer os depoimentos assinados. Aí imprimir tudo, ela assinou, liguei pro IML, pedi o laudo, mas já mandaram pra 24ª, aí tem que abrir sindicância porque é a 2ª via, mas não é a 2ª via porque eu não recebi a 1ª, foi uma luta com promotor, com juiz, para se interessarem pelo caso porque era pobre, mas conseguimos prender o cara. Conta a história triste dele, aqueles papos, mas enfim, isso é um grande problema, o estagiário, ou técnico de atendimento, é um profissional tem o seu lugar, só que ele está, sendo utilizado na minha opinião, que ele estão sendo mal utilizados, você trabalhou, você pode me dizer se eu estou certo ou errado, se eu perguntar pro grupo executivo, eles vão dizer que não, que eu que sou um idiota.

Os policiais costumam dizer que o grupo executivo...

Vou te dizer o que é o grupo executivo. Você tem orkut? Você já viu comunidade “eu adoro fumar maconha”, isso é crime. E se eu entrar e fizer uma comunidade no orkut, “quer se suicidar, eu te ajudo”. Isso saiu na época, se eu fizer uma comunidade dessa, isso é um crime né? Você sabe que Delegacia Legal não acesa orkut? Porque o grupo executivo bloqueou o acesso, como que a Delegacia de Combate as Drogas, vai investigar tráfico de drogas na internet se não tem acesso, isso é um exemplo, o sistema tem vantagens e tem defeitos, eu me pego muito na questão de gramática, maiúsculas e minúsculas, eles tem um conceito diferente do meu, eu aprendi em ortografia que nomes próprios começam com letras maiúsculas e você não consegue fazer isso, quando você cadastra ali, me cadastra ali Polícia Civil, eu sou Policial Civil, quem diz que eu sou Polícia Civil é um ignorante, mas sou eu né, grupo executivo, uma vez teve discussões com o grupo executivo por causa de redação, minhas dinâmicas de ocorrências eram dinâmicas, concisas, aí o grupo executivo falava que eu não tinha que falar tudo isso, que existe um campo de horário de ocorrência, mas o delegado quando vai despachar abri que tela, a da dinâmica, então eu acho que o delegado tem que ter elementos básicos como data, hora e local pra continuar, aí queriam discutir redação comigo, e não leva mal não, pra discutir redação comigo tem que comer muito arroz e feijão, eu tirei nota máxima em redação no meu vestibular em direito na UFRJ, na UERJ, tirei nota máxima na prova de delegado de polícia de 2004, por isso que eu sou maldito, certidão que é uma peça que tem hoje na delegacia legal não existia, aí eu trabalhava na 41 DP, os inquéritos, que não iam existir sabe, eu fui escrivão de polícia por seis anos, serve pra alguma coisa né? Peguei todos eles, entro naquela peça relatório de investigação, confere no dia de hoje, recebi inquérito por redistribuição o presente inquérito policial, até porque isso é uma questão, quando eu passo um inquérito dá minha responsabilidade pra sua, você assume do dia em que você começa a trabalhar nele, então a gente usa a certidão. Aí o grupo executivo reclamou na época, mandaram uma reclamação gigantesca, que não podia mandar uma certidão tão grande, aí depois tem hoje é uma merda de certidão, que não é certidão, deveria ser uma ressalva, pô, um pouco de humildade, vamos ouvir quem conhece polícia judiciária.

Tem muitas qualidades, uma deles o curso de capacitação, a qualidade da informação compartilhada, essa coisa de você mapear a ocorrência, mas foi deturpado,

porque a estrutura tá horrível, material humano tá completamente desmotivado. O balcão de atendimento é uma grande idéia, os policiais achavam que o balcão de atendimento tava ali pra monitorar o policial, porque tinha umas regras de atendimento, fazer um relatório das ocorrências, eu cansei de falar que eu não me importava, pode fazer relatório até o dia do juízo final, eu que vou fazer, enfim, mas eu não entendo o que passa nas cabeças das figuras que mandam no grupo executivo, respeito alguns, mas me reservo o direito de discordar de muita coisa, acho que a delegacia legal é uma grande idéia, mas como tudo na polícia, foi pessimamente desenvolvido. E aí tá dando essa maravilha que a gente conhece bem. Mas como a gente vive numa polícia, onde a prioridade não é investigar o tombo de seguro, a saidinha de banco, a prioridade é matar o preto pobre na favela, menosprezar o preto pobre na favela. Carlos Alberto de Oliveira, uma das cabeças pensantes da polícia civil, eu me espelho nele, ele fala um negócio campeão: a polícia civil foi criada há 200 anos, pra correr atrás de preto fujão, escravo fujão, a gente continua correndo atrás do preto fujão, mas hoje ao invés de farrapo, ele tá de bermuda, camisa vermelha, por causa do Comando Vermelho, boné, com um fuzil pendurado. E ele tá fugindo do destino que a sociedade fez pra ele. A sociedade nunca esquentou a cabeça pro controle de natalidade, inserção no mercado de trabalho, hoje qual é a inserção de trabalho que você tem pra essa imensa gama de integrantes das classes C, D e E, as faculdades de direito hoje são uma coisa que tá banalizada, todo mundo vai fazer direito, aí abre concurso pra gari, vai ver a fila, tem bacharel de direito lá, mas falam que tinham que dar educação. Um passe de mágica, o Bill Gates vai doar toda a sua fortuna pro governo estado do Rio de Janeiro pra dar qualidade de educação pras classes C, D e E. Todo mundo vai ter faculdade, vai enfiar esse povo aonde? Não tem mercado de trabalho, além disso, quem já tá lá, o que cara vai disputar um mercado de trabalho e vai trocar o status dele, o dinheiro que ele ganha? Não vai. Só que a sociedade não entende isso, a sociedade descia do seu prédio no Leblon, pra pegar o seu carro Mercedes e o porteiro, o Zé que tava com a chave, o doutor nem olhava pro Zé. Almoçava no Antiquarius, e voltava, o Zé, pegava ônibus todo dia quatro horas da manhã, lá em Santa Cruz, pra chegar aqui no prédio às seis horas. Sabe qual é o problema: o Zé, não tem um filho, tem oito, desses oito, um é gari, um morreu, tinha problema de “nelvo”, sopro no coração, falo de pobre, mas não falo com desprezo não, até porque sou pobre. Mas infelizmente, as pessoas de classes sociais mais baixas por não terem cultura, sofrem por conta disso, o outro filho mudou pra São Paulo e tem outro aí que não trabalha, faz uns bico aí, sabe qual é o bico dele, tá no

tráfico, e o Zé chega em casa e comenta: “O doutor trocou agora a Mercedes por um Porshe, ele tá indo numa academia de bacana, toda noite tenho que esperar. Ele chega dez e meia da noite. Aí o filho que tá no tráfico e ouvi, chama a turma dele lá, vão e roubam o cara. Aí a sociedade quer a solução, qual é a solução mais linda do mundo? A polícia tem que entrar lá matar tudo mundo, é aí que eu questiono: eu sou policial, preciso investigar. Já matei? Já. Mato de novo, mas matei em legítima defesa, e não gostei.

Essa parada de investigar é maneiro, você pegar um homicídio, e homicídio não é igual no filme que você vê a polícia chegando no local, as testemunhas, não tem jeito, tem uma manha que a polícia usa. A gente chega no local do homicídio, sai da viatura, se o policial for inteligente e estiver motivado, isso é dois fatores importantes, ele vai descer da viatura na esquina, e a viatura vai seguir, ele chega de bob, deixa a viatura chegar, ele identifica os grupinhos. Isso é polícia. Isso é investigação. Aí a polícia chega, faz o local e fica os grupinhos, tem sempre alguém falando. Você chega de mansinho e tal, - - “aí quem matou foi o Zé?”

- “ele é um segurança aí, é PM do batalhão aí mas pô a polícia, não vai investigar isso, vocês acham que a polícia não sabe disso?”

Aí você fala: - “agora a polícia sabe”!

O cara fala que não quer se envolver nisso. Aí você tem que falar que o crime de falso testemunho é não só falsear a verdade, mas também calar a verdade, e a **sociedade tem uma postura hipócrita** a isso também, ela quer solução, mas ela não quer fazer parte, isso vale pra todos, fumar menos maconha, cheirar menos pó, aliás a sociedade é engraçada, a sociedade quer o pó, mas não quer o traficante, ela quer comprar o pó na farmácia. Aí a gente cai na discussão da liberação das drogas. Mas a liberação das drogas vai acabar com a violência e com a corrupção policial? Mas a legalização vai acabar com casos como o caso que o adolescente que matou a avó porque ela tava cansada dele roubar dinheiro pra cheirar? Outra pergunta que ninguém responde: viciado em cocaína é diferente do usuário de cocaína. O usuário usa quando quer e o viciado usa sempre quando pode. O viciado já começa viciado ou foi usuário? E me diz uma coisa: todo viciado em cocaína começa na cocaína ou passa pela maconha? Mas a maconha é uma coisa tão maravilhosa que devia ser dada no jardim de infância!!! Sociedade é isso, ela quer um monte de coisa, é tudo muito complicado.

E sobre o suposto controle que os policiais reclamam do Programa Delegacia Legal sobre sua prática?

Sinceramente, o controle é uma balela gigantesca. Eu te mostro n formas de burlar o sistema. Já começa, eu tomo o seu depoimento, eu sou um péssimo policial, negocio uma vantagem com você. Faço outro depoimento seu, mas aonde tá escrito que você não pode fazer outro depoimento? O sistema vai impedir qual depoimento tem mais importância, o 1º ou o 2º? Então, isso é balela, ou, antes de começar o depoimento eu ir tomar um café com você. Corrupção nunca vai acabar, e não é só na polícia, mas sim na humanidade, porque o ser humano é corrupto, o que pode melhorar são os mecanismos de estímulo a quem não quer se corromper e hoje ocorre completamente o contrário.

ANEXO IV

Entrevista IV: Delegado (ex-chefe de Polícia Civil)

Da onde veio a idéia de colocar psicólogos e assistentes sociais recepcionando o público nesse novo projeto Delegacia Legal?

Francamente, isso aí surgiu no bojo da discussão do que nós faríamos, do que nós queríamos realmente com tudo isso. Então surgiu uma idéia, não sei como ela surgiu, quem teve, enfim, mas surgiu a idéia de tirar o atendimento do que não era caso policiais dos policiais por conta da quantidade de reclamações que havia em referência ao mau atendimento. Tínhamos alguns dados que apontavam que um dos problemas da polícia com o público era o atendimento, esse atendimento ia desde a recepção à pessoa que procurava a delegacia até as instalações da delegacia, passando também pela maneira de formalizar a documentação que por ventura fosse ser feita por conta daquela comunicação. A pessoa se sentia mal quando ia à delegacia, a começar pela aparência da delegacia, depois pela aparência do profissional que a recebia, depois pelo nível de tratamento que ela recebia, e havia também um dado mostrando que um percentual expressivo, que não me ocorre agora, mas te garanto que é mais de 60% ou em torno de, pessoas que procuram a delegacia e que não é para efetivamente apresentar um caso de natureza policial, é porque delegacia não fecha, delegacia roda 24 horas todos os dia, até igreja fecha, mas a delegacia não fecha. Então as pessoas procuram a delegacia inclusive simulando algum problema pra acabar dormindo lá, se você for à uma delegacia de madrugada você vai ver gente dormindo no banco, não é porque não foi bem atendido ou tá esperando atendimento, é porque não tem pra onde ir. Na Baixada então é muito comum isso. Com esses dados todos, nós resolvemos fazer o que? Botar pessoas que fazem um anteparo, ou seja, que façam uma triagem do que é do que não é, e dêem o melhor atendimento. Então nada melhor do que pessoas que estejam estudando justamente para exercer essa informatividade ligada ao público como psicólogo e assistente social, então a idéia era pegar estagiários dessas áreas, estudantes dessas áreas e oferecer mais uma possibilidade de estágio e treinamento na área que eles vão atuar efetivamente. Então nós entendíamos que por conta disso iríamos qualificar melhor o atendimento, e isso realmente aconteceu, e depois evolui pra seguinte situação: nós tínhamos um manual que é atualizado, que é material de trabalho, você deve ter trabalhado com isso, que é quando a pessoa chega à delegacia trás um problema

qualquer que nem é problema que, nem se quer é da delegacia, por exemplo é no Detran, o atendente tem condição, porque ele vai perguntar logo onde é o Detran porque ele não sabe absolutamente nada, então você vai ter condição de encaminhar corretamente a pessoa para a repartição onde ela efetivamente terá atendida sua reivindicação. O que aconteceu, antes de chegar à questão do atendimento especializado. Nós vimos, tínhamos uma distinção, qual era a função da polícia, que no primeiro exame parece muito simples que é controlar a criminalidade ou alguma coisa ligada à criminalidade, ou prevenir, enfim, acontece que nós observamos através desses indicadores que a quantidade de pessoas que procuram a delegacia com fatos de natureza não policiais, e a principal função da policia é atendimento a população, a parte de controle de criminalidade vem em segundo, um ponto depois, ou seja, as pessoas procuram a policia por qualquer coisa. Então nós vimos que tínhamos que qualificar esse atendimento à população, ou seja, nós somos servidores, as pessoas vêm de madrugada, enfim, tem várias situações do dia-a-dia que eu pontuei, de qualquer maneira. O primeiro ponto é atender a população, o segundo ponto é controlar a criminalidade, porque uma coisa não exclui a outra.

Então em cima desse pensamento mestre, chamamos assim, atender a população, se você pegar qualquer providencia pontual, administrativa ou operacional, até mesmo a arquitetura da delegacia, ela está toda voltada para atender a população, então há dois tipos de clientes, pra usar esse jargão da qualidade que nós empregamos assim muito, a exaustão, é o seguinte: é o externo e o interno. O externo, genericamente falando é a população, especificamente falando, a pessoa que procura a delegacia, ministério público, guarda municipal, mas de um modo geral é a população, tá tudo englobado aí. E o interno é o policial. Então você tem que atender ele também porque se ele vem qualificado, bem preparado e satisfeito, ele vai atender melhor também, então está tudo dentro desse pacote. Nós procuramos atender bem a população, melhorando as instalações da delegacia, melhorando a qualidade do atendimento, colocando pessoas especializadas pra esse atendimento, dando um exemplo de mudança física. Nós temos atualmente duas entradas, uma entrada para pessoas que procuram por qualquer motivo, e a outra pra casos que nós classificamos como mais sérios: uma prisão em flagrante, uma pessoa que está um pouco alterada, oferecendo resistência, para não constranger aquela pessoa que esta ali pra comunicar um fato que não teria essa gravidade física, aí essa pessoa se sente mal, constrangida, então o que acontece: quando a pessoa chega algemada tem uma entrada pra esse tipo de ocorrência é só a entrada lá dentro vai ter

um local reservado, mas nada que lembre os porões nada disso, é simplesmente para que a pessoa que vá a delegacia não se sinta constrangida. E só isso. Então quando for olhar uma delegacia legal agora entenda que sempre a idéia era atender a população e saber também que a população entenda isso, aí é a gratificação do policial, os cursos de especialização, é tanto pra ele atender bem quanto pra ele também elevar sua autoestima a partir do momento que ele é uma pessoa mais qualificada. O Chao, estou citando ele, tenho a liberdade de citá-lo até porque sei que ele não vai se incomodar, ele é o exemplo de profissional do jeito que a gente tava pensando, ele tanto é um policial operacional, se for preciso em uma situação mais agressiva, enfim tem mais preparo pra isso, como também ele tem preparo pra atender o publico e ele sabe separar. Ele não vai atender o publico de cara pintada, nem de fuzil AR-15. ele não vai fazer nada disso, porque ele sabe. E na delegacia, também a gente começou a querer quebrar isso, pra atender a população, você não precisa estar paramentado como quem vai pra guerra, que isso também foge com a pessoa. É lógico que um local que lida com segurança e tenta manter a segurança também tem que cuidar da segurança própria, senão seria um paradoxo, mas isso pode ser feito de uma maneira sutil, discreta na medida do possível, nada que iniba sua ida ao órgão público.

Alguns policiais falam de uma preocupação com o Programa por achar que este funciona como objeto de controle da prática dos policiais. Esse é um dos objetivos do programa?

A palavra controle depende de como você queira empregá-la. Ela tem duas conotações, uma muito ruim, que é fiscalização, que num órgão de repressão, queira você ou não, a polícia tem que reprimir; um órgão que tem essa cultura de repressão então tem esse controle como fiscalização, é aquela espada ou machado pronto pra cair em cima de você assim que você cometa o primeiro erro, aí realmente não funciona. A idéia é controle sim, controle da atividade com vista no aperfeiçoamento, porque isso aí é feito em qualquer instituição que pretenda ser organizada, ou seja, você tem um projeto, você verifica se o projeto tá funcionando e faz os ajustes devidos. Isso aí é o ciclo de produção que é muito colocado, nós estudamos muito essa parte e tentamos incrementar na delegacia legal que coubesse. Outra situação pontual, que acho que lhe interessa como dado e abrindo um parêntese na sua pergunta, é que nós entendemos que temos que trazer tudo da empresa privada em termos de administração, principalmente, tudo

para o serviço público o que couber, o que encaixar, tudo o que valer a pena trazer da iniciativa privada pro serviço público que seja pra melhorar o trabalho, pra utilizar, pra dar mais qualidade, rapidez, deve ser feito, o serviço público tem muita diferença da iniciativa privada. O empresário visa lucro, então ele estuda noturnamente formas de otimizar o seu trabalho, porque se não o concorrente vai fazer com que ele não vá bem na sua atividade, de repente até fecha, serviço público não tem compromisso nenhum com qualidade, trabalhando bem, trabalhando mal, não trabalhando, ele vai ganhar a mesma coisa, depois ainda reclama que é pouco, que é muito, mas é certo, não há nenhum critério de premiar por mérito, não há nenhuma intenção de saber se o serviço está sendo bem feito, isso é o serviço público em geral. Não é só polícia não, então nós tentamos questionar isso, rever isso também, e o que nos ajudou muito foram os conceitos de qualidade, voltando ao o que estávamos dizendo, há controle sim, controle que antes não havia, ou seja, você tem controle de produtividade, controle de qualidade da emissão de documentos, documentos são padronizados, porque antes cada um fazia do jeito que queria, quando queria, e arquivava do jeito que queria, e quando você ia procurar não achava. Então hoje você tem uma tecla que eu chamo de “mágica” no teclado do computador da delegacia legal, que de mágica não tem nada, mas pra mim ela tem uma importância, que só quem é do ramo entende muito bem. É a tecla “grava”, ou seja, quando você produz qualquer documento que antes era feito na máquina de escrever, aquele documento não pode nem sequer ser alterado, aquele documento passa a fazer parte da memória da instituição. Então se por acaso num depoimento a pessoa chega amanhã e fala que quer retificar porque deu uma informação equivocada, então a gente tem que fazer outro documento retificando aquele, mas aquele não some, e isso inibe algumas práticas que embora não seja freqüente havia possibilidade de ocorrer, de trocar depoimentos, isso acabou, porque controle tem e tem que ter, mas volto a dizer: não no sentido repressivo, mas sim no sentido organizacional, e a gente tem que ter controle até na vida particular. É claro que o pessoal estranha um pouco, porque tava acostumado a fazer de qualquer maneira, quando você põe limites seja lá em que nível for, a pessoa pode estranhar no começo até o momento em que entende que o maior beneficiário daquilo é ele mesmo aí ele muda a postura e passa a defender aquilo.

É muito grande a ingerência política na polícia do Rio de Janeiro?

Posso te dizer que é de modo geral isso que eu vou te falar, não só no Rio de Janeiro, mas a política interfere em tudo, em menor ou maior grau de acordo com o momento, mas sempre interfere e de uma forma muito cruel, muito ruim para sociedade. Porque a política interfere na escolha no comando das delegacias, no comando dos batalhões, da escolha do chefe da polícia, sem nenhum compromisso com a qualidade, ou seja, em determinado momento um parlamentar possa ter um certo interesse num determinado comandante ou delegado, porque ele ver nessa pessoa valores que vão reverter em proveito da comunidade de onde ele representa. Podemos questionar se ele tem legitimidade pra isso, mas de qualquer maneira, os motivos dele, ele tá interessado no melhor da comunidade, então ele tá participando como qualquer um, como parlamentar mais ainda na escolha de alguém para o melhor da comunidade dele. Ele escolhe pelos motivos mais variados possíveis e alguns até incontestáveis, ele quer montar o feudo dele e depois ele cinicamente vai pra Tribuna quando um problema qualquer surge para criticar a polícia, criticar as escolhas, quando ele participou das escolhas. Eu fui totalmente contra isso, na medida do possível eu evitei. Um dos motivos para que eu tenha tido alguns atritos foi isso e atritos sérios porque eu falava o seguinte para os parlamentares que andaram me procurando tentando troca de delegados, para botar os delegados “amigos” deles, eu falava assim:

- “Olha a gente tá com um projeto muito interessante que quando eu tiver oportunidade eu posso lhe apresentar, que é o programa Delegacia Legal. E ele também passa pelo mesmo tipo de situação, eu queria lhe fazer a seguinte proposta: ao invés de o senhor me dizer quem eu devo colocar, o senhor deixa que eu coloco e o senhor me ajuda a cobrar desempenho dele, a fiscalizar o desempenho dele, aliás, o senhor nem precisa me ajudar porque o senhor tem legitimidade pra isso, o senhor vai fiscalizar aquele profissional, se ele não funcionar bem, eu tiro ele na mesma hora. Mas o que eu não posso é tirar um delegado que vai muito bem por esse que o senhor está indicando porque se não que referência esse profissional vai ter, se ele vai mal ele sai, se ele vai bem ele sai. Porque ele tá ali ao sabor dos interesses políticos de ocasião, então eu não tenho a menor condição de administrar direito uma situação dessa, então o senhor me desculpa mas eu não posso trocar aquele delegado não”.

Isso eu estou te contando rapidamente, mas isso me rendeu muitos momentos de estresse seriíssimos. A gerencia política, na polícia, na saúde, no estado de

modo geral e até fora do estado é altamente nefasta quando não deveria ser. É claro que você não pode tirar a política de participar dessa situação, é estado, mas a maneira como eles participam além de não ajudar, ainda atrapalha. Pra não ir muito longe é só você observar a situação atual do Rio de Janeiro e ver a promiscuidade entre político e milícia, toda essa situação que deveria ser controlada, enfim, enfrentada inclusive por eles. Eles ao invés de ajudar, ainda atrapalham. E se você ainda começar a enfrentar, você vai receber pedido até deles pra parar, enfim, é uma droga, desculpe a expressão, é uma droga que devia ser revista, só que acho que tão cedo não será.

Os objetivos do programa Delegacia Legal foram alcançados?

Olha isso aí, eu diria que não. Mas isso não quer dizer que não tenha validade. O problema é que os objetivos de mudança você não atinge de uma hora pra outra. O principal problema, e o mais arriscado, mais suscetível de não conseguir isso é justamente a mudança de comportamento, porque tem uma proposta de mudar o comportamento singular, você não consegue isso de uma hora pra outra e tem mais: é muita pretensão. Então você, por exemplo, o problema da qualidade de muitas empresas multinacionais, elas demoram vinte ou trinta anos. O programa de qualidade da Xerox demorou quase isso. Então eu diria que ele está num processo de encaminhamento, tem que ser bem controlado, no bom sentido, pra que ele não sofra acidentes de percurso, até o risco dele não conseguir avançar. Mas pra isso uma administração atenta, comprometida com a mudança, com a melhor qualidade de atendimento público para a população vai ser identificar e corrigir no momento certo, e eu acho que já melhorou bastante, mas nunca é como nós desejamos mas isso aí é normal, mas a gente tem que fazer nosso trabalho.

Como o Sr. vê a questão da segurança pública cada vez mais atrelada as políticas sociais?

Eu acho que essa é uma das saídas, isso aí é indispensável até pra poder efetivamente materializar o Estado Democrático de Direito que foi destacado na Constituição Federal. Não há como fazer diferente, até porque vamos romper também com uma situação de muito tempo de exclusão social, ou seja, nós contra eles. Nós temos um grupo que tem que ser controlado pela polícia, e se você analisar bem **a**

polícia não controla a criminalidade de um modo geral, ela controla excluído, você conta quantas vezes que pessoas de certo nível de renda foram presas. Você vai ver que a polícia é pra ir pro Alemão, pra Rocinha. Não estou defendendo criminoso, até porque nas minhas atuações como policial eu nunca filosofei, até porque se eu filosofar eu posso morrer, tem que raciocinar, e não pode ficar rodando ali naquele momento sem procurar uma alternativa mais inteligente, menos danosa pra todo mundo. **Historicamente, a polícia tem os capitães, pra conter excluído e depois pra abolição da escravidão, pra contar negro pobre, é “PPP”, preto, puta e pobre.**

A polícia é pra isso. A gente queria quebrar isso, a polícia é pra conter a criminalidade. Agora você vê algumas situações que rompem, algumas atuações principalmente, na polícia federal, mas também por causa de uma situação política pra poder abafar alguns escândalos. Nada contra a polícia federal que está fazendo um excelente trabalho, mas eles pegaram um momento extremamente favorável e deram um salto de qualidade. Então também é questão da oportunidade, você tem um projeto que pode até ser interessante, mas tem que ter a oportunidade pra poder implementar. Então nós temos uma obrigação de quebrar essa questão de excluir social, então se a gente entrar em determinadas comunidade com o pé na porta, agredindo só porque o sujeito é pobre, eu não to dizendo que ele não é criminoso, tudo bem. Mas eu tenho que causar a intranquilidade pra toda aquela região. Um tiro ali arreventa com todo mundo, então o que acontece. A participação da sociedade, eu acredito que inclusive vai ajudar em muito nas políticas de contenção a partir de quando a sociedade passa a se sentir ouvida, ela começa a participar, ela também tem as alternativas dela, muitas delas muito melhor do que as nossas, e ela também começa a acreditar no poder publico, e é uma troca que eu tenho experiência. Não nesse nível, mas quer ver você começar a ter resposta da comunidade: é só você ser coerente na sua atitude, eles começam a creditar em você e em um mês você vira ídolo, e eu to vivendo isso. Não estou falando de virar ídolo ou virar líder pela opção, não é temido porque tá com um grupo de pessoas fortemente armada e ganhando no grito, isso não é respeitado é ser temido. Eu falo daquele camarada que vai entrar sem arma, sem nada, mas pela coerência dele, pela atitude de postura, ele começa a ser respeitado. Eu tive um exemplo pessoal, eu trabalhava numa delegacia quando chegou um senhor uma vez numa determinada região e começou a me dar uma série de informes, inclusive de cemitérios clandestinos. Em dado momento, eu virei pra ele e falei porque ele tava fazendo isso, “o senhor não me conhece e sabe o risco que tá correndo”. Ele falou que é porque ele tava acompanhando o trabalho da

gente e tava acreditando, porque nós já tínhamos alguns trabalhos naquela região, não precisa muita coisa. O que me ocorre na delegacia legal e sem relativisar. Você vai ver que na realidade as alternativas são mais simples do que se imagina, mas isso não quer dizer que elas sejam fáceis de serem implementadas, porque o grau de competitividade é tamanho que chega a chocar com a questão da simplicidade. A solução é simples, mas a implementação é complexa porque os atores no fundo não querem, dizem que querem, mas não querem pagar o preço daquela implementação. Se você faz uma política social, no caso do policial militar daquela região vai tomar conta daquela região, vai chapar com o comando, mas os comandantes não querem, os policiais até gostariam, mas o comando não vai querer. Então você vai ver o seguinte: as pessoas criticam os “policiólogos”. Falam que esses caras não entendem nada, mas pelo contrário, eu sempre fui um entusiasta do intercambio com essas pessoas, porque quando eu estou na prática, estou trabalhando, estou operacionalizando muitas coisas, eles estão fazendo pesquisas, estudando algumas situações, eles podem me ajudar e vice-versa. Quem não pede nunca tem, e eu não tenho o nível de conhecimento teórico que eles tem, então um não exclui o outro, pelo contrario, tem que trabalhar junto, e tem mais uma coisa: ele oxigena a situação porque quebra um pouco o corporativismo no que ele tem de nocivo porque muitas soluções não são adotadas porque vai quebrar o esquema de alguém não pode quebrar a parte hierárquica. Quando a solução é essa, então nós temos que fazer isso, é uma das coisas que caracterizou a delegacia legal. Principalmente no que concede a minha participação, é justamente procurar antes de ser profissional ser cidadão, procurar o melhor para cidadania, mesmo rasgando na cara. Então eu sempre dizia o seguinte: eu sempre discuto segurança pública com o distintivo de delegado em cima de mesa, ou seja, na realidade tem que haver essa participação da sociedade sim, porque pela visão autoritária e repressora que nós herdamos, qual é a questão?

“eu sei tudo e você não sabe nada, eu sou o profissional de polícia, quem é você pra me falar o que eu tenho que fazer, profissional da área humana, ou quem é você da comunidade pra me dizer o que eu tenho que fazer”.

Está visão é totalmente distorcida, isso não resolve. Só ajuda a complicar, é daí que eles fecham na questão do “policiólogo”, e quando eu tava montando a inteligência da polícia um dos objetivos era esse, como por exemplo: você produzir borracha, vender pros EUA e eles te vender pneu depois, ou seja, ele se beneficia, agrega valor e te manda mais caro. Então o produto bruto, eu mando pra você, beneficia e manda, e de repente ainda ganha uma subversão pra fazer esse trabalho. Então eu não

tenho nada contra você, eu tenho que saber que eu tenho que me qualificar melhor, esse é o jogo. Então objetivamente: eu sou entusiasta desse trabalho, eu acho que é uma das alternativas, porque você quebra a questão da exclusão social, na boa, sem demagogia, sem protecionismo, sem cota pra porcaria nenhuma, simplesmente botando as pessoas pra participar como qualquer um, inclusive com responsabilidade no que decidir, eu tenho certeza que é isso que eles querem, então por mim fica por aí.

Começa a se perceber que algumas delegacias legais estão realizando práticas das delegacias convencionais, por exemplo, como a questão do chefe da delegacia (chefe de SI). O que o Sr. acha disso?

Isso aí é porque nós percebemos que um dos pontos que tinham de ser questionados, que tinham que ser enfrentados em qualquer projeto é a questão do comando. Como o comando se porta em determinadas situações em que é exigido e até cobrado comprometimento dele com isso. O que aconteceu que uma das práticas que nós tentamos enfrentar foi a do popular chefe do S.I., Setor de Investigação, que é o braço direito do delegado. Nada contra ao braço direito do delegado, até porque você vai ver nas instituições militares figuras como ajudantes de ordem, se essa figura tem que existir que seja padronizado e que seja inclusive estabelecido dentro do regulamento da polícia, qual atividade, quais atribuições e não como é feito hoje. Ora, se nós queremos uma delegacia que atenda melhor o público e ela é composta por vários policiais, vamos chamar de time, como os americanos gostam de chamar, o grupo, então se esse time não estiver coeso eles não ganham jogo nenhum. Até a seleção brasileira se tiver choque de vaidades, se um for preferido do técnico, eles começam a se boicotar, vão brigar entre si, e o time não ganha nem sequer da seleção ali da esquina. Então é a mesma coisa. O chefe do SI desagrega, e como ele parte como chefe pra controlar, fazer um controle nocivo a outros policiais, tem sempre os amigos do rei. E os que não são, não tem a menor motivação pra fazer um bom trabalho, daí às vezes a qualidade sofrível dos documentos da delegacia. Um R.O. mal feito, porque o cara tá ali de má vontade porque o plantão dele seria em outro momento e o chefe do SI trocou ele de plantão e sequer lhe deu ciência que era outro plantão. Isso ocorre muito no final do ano. Você tá contente porque Natal não vai tirar plantão, aí pertinho, em dezembro você descobre que alteraram a escala e descobre que você está no dia de Natal. Depois de você já está programado inclusive com seus familiares por conta de saber que teria aquele dia de

folga, e sequer lhe dão satisfação. E se estiver insatisfeito, chega ali na calçada senta e chora. Se quiser, se não quiser, você cala a boca. Então é assim que funcionava, e a gente queria quebrar isso e quebramos. Nós queríamos denunciar isso, eu entendo hoje que a questão organizacional da delegacia é problema do delegado que está ali. Ele pode ter o grupo dele ali e pode ter o que quiser. Mas ele vai ter que produzir dentro dos parâmetros estabelecidos pela chefia. Mas desde o primeiro momento da Delegacia Legal o objetivo também era denunciar práticas que colaboram para que o trabalho não seja tão eficaz. Se o time não está coeso, se o comando é falho, se o delegado já delegou, e tem mais: ele nem raciocina. A questão até dos termos que tem que ter um homem de confiança, ou então significa que você não confia em mais ninguém. Então qual é a questão: quem comandava é o delegado, então não precisa de ninguém pra comandar a equipe, o comandante da equipe é o titular, o delegado titular ele gere a delegacia inteira, era muito simples a estrutura, mas depois as pessoas que resistiam com o apoio inclusive de gente graduada na administração criaram esses cargos pra voltar o que era, criaram inclusive com o caso de escrivão, e eu fui escrivão com muito orgulho. Mas eu nunca vi nos dias de hoje numa delegacia numa polícia investigativa só uma pessoa na delegacia pra documentar tudo o que ela está produzindo. Policial pode fazer isso, ele tem que estar preparado pra isso, a delegacia foi estruturada pra isso, cada computador é uma estação de trabalho completa, basta ser ocupado por um profissional. Então não precisa de alguém pra supervisionar aquilo, o delegado supervisiona, imagina essa situação: eu tenho que sair agora pra uma investigação, mas quem controla a viatura é o chefe do SI. Mas ele me dá se ele quiser. A sua equipe de plantão tem todo material que precisa inclusive a viatura. Então quando você precisa sair você assina documentos que já existem na polícia pra esse controle. Ou seja, você preenche esses documentos pega a chave da viatura. Mas imagina que você está numa situação de emergência e tem que pedir pro chefe do SI pelo amor de Deus a suprema carta pra lhe dar a viatura pra você poder trabalhar. Então são situações pontuais que não estão mapeadas ou não estão muito claras e os policiais contornam. Isso é um dos motivos que a polícia acumula trabalho, as investigações demoram, acho que nós identificamos, nós tentamos mudar.

A idéia é montar um time. Um comandante, não vários, que se responsabilize pela equipe, até porque ele ganha pra isso, ocupa um cargo de comando e ganha pra isso, então ele tem que exercer a atividade dele e não delegar indevidamente.

O Sr. vê a possibilidade do programa Delegacia Legal acabar?

Não, acredito na possibilidade dele ser modificado, até porque todo sistema degrada, todo sistema envelhece. Então a medida que você vai atualizando e você tem que fazer ajustes, você vai adequar a uma situação em que antes não havia, você vai adotar uma tecnologia que antes não estava disponível, até por não existir. Você pode ter uma situação social que demande alguns ajustes, esses são os ajustes naturais. Ele pode ser desfigurado por conta de pessoas que não tem muito compromisso com os objetivos dele e tentam adaptar na medida do possível de acordo com os interesses próprios. É esse o perigo, é um grande perigo.

ANEXO V

Entrevista V: Inspetor de Polícia Civil

Quanto tempo de policia?

9 anos e alguns meses. Primeiro foi na 1ª DP, foi logo que eu entrei, trabalhei no setor administrativo, só pra fazer guia. Teve um dia que eu peguei um plantão, aquela dificuldade daquela maquina de escrever antiga, as pessoas viam e queriam registro rápido e eu não tinha muito domínio, o cara percebendo isso me voltou pro setor administrativo, então eu só fazia guia. Então em 99, quando inaugurou as Delegacias Legais, botaram quem tava recém formado na policia. Então era minha turma, eu fui escolhido, o cara optou por mim, pra fazer logo o treinamento para o programa da Delegacia Legal e em seguida me botaram na 6ª DP, que foi inaugurada junto com a 5 DP e com a 9 DP.

O que você acha que a Delegacia Legal mudou a prática dos policiais?

A principio a idéia era importante, era legal pra caramba, porque não tinha chefe de SI, todos os inspetores tinham a mesma função, era o mesmo poder, não tinha uma hierarquia, só tinha um coordenador que era o delegado, e nos éramos 12 em cada plantão e cada GI tinha a sua viatura. Você pegava a sua viatura, pegava a ocorrência e ia direto resolver com a vítima e terminava tudo ali. Com o decorrer do tempo, os “cascudos”, os caras que dominam a polícia perceberam que não poderia ser os mesmos inspetores a comandaram a delegacia, então foi criado um chefe de SI igual a delegacia antiga. Então, virou a tradicional, aquela idéia da delegacia legal onde o policial intervinha nas ocorrências, hoje em dia o policial, o plantonista, virou somente digitador de R.O. Não passou a ser o policial de investigar, porque não vai ter tempo, ele agora só registra as ocorrências, ele não tem mais tempo de sair de viatura.

E quem está fazendo isso? Os policiais lotados no GIC?

Ninguém. Só faz aquilo que há de muito importante, uma coisa notória pra situação da delegacia, se for importante pra delegacia faz-se a diligência, caso contrário, fica arquivado. Infelizmente é assim que funciona.

E a inserção dos psicólogos e assistentes sociais na delegacia?

Em um primeiro momento foi de grande valia porque eles eram colocados como pára-raios de todas as ocorrências, as pessoas vinham às vezes com um problema familiar e tinha uma conversa com o psicólogo que tinha uma mesa reservada e discutia se valia a pena continuar no registro ou não, muitas das vezes não chegava até o inspetor. Resolvia simplesmente no atendimento. Hoje em dia com a dificuldade dos delegados que ficavam com medo talvez das partes ocultas achavam a interferência de um próprio aluno de direito interferir nas ocorrências, eles foram tirando o poder, e hoje em dia essa interferência dos psicólogos no registro fica muito difícil e não tem mais aquela sondagem que tinha antigamente, que pegava, ia na salinha pra explicar e ter aquele relacionamento psicólogo, inspetor e vítima, e a delegacia perdeu muito isso, aí quer dizer, só o inspetor resolve, antes era dividida essa responsabilidade. Hoje, uma ocorrência que poderia ser resolvida com um bom papo, porque o cara é bissexual, homossexual casado e ele tava mal, queria uma ajuda e eu tive que orientá-lo, se tivesse um profissional gabaritado pra desenvolver essa trabalho ele sairia daqui muito mais calmo, mais feliz. Até porque não interagem mais conosco, antigamente no primeiro momento, na primeira etapa, tinha reuniões, nós conversamos muitos, hoje em dia a própria direção impede o relacionamento dos funcionários de atendimento com os inspetores, com medo que eu não sei de que, falam que na policia só tem bicho papão, deve ser isso. E eu fico chateado porque eu tô aqui pra ajudar a fim de somar no trabalho dela, porque na formação acadêmica dela é de grande valia ela utilizar a delegacia como uma monografia, porque você filtra aqui varias situações que no dia-a-dia é difícil deparar, numa delegacia inúmeras situações que você tem que resolver e talvez numa clínica não vá deparar com isso, aqui é uma clinica geral, onde aparece de tudo desde uma gatinha com carência afetiva até um maluco que queira explicar alguma situação onde um inspetor não competente pra resolver ele começa a não desenvolver uma linha corretamente onde um profissional poderia diluir melhor essa complicação.

Você falou das diligencias que são feitas de acordos com as circunstâncias. Isso é um jogo político?

Isso é interesse da delegacia, principalmente na zona sul é uma vitrine, o que vai estourar na mídia é o que é importante para ser solucionado, caso contrário, fica inerte o

procedimento. Você faz um simples relatório pra suspender se você não tiver autoria porque ninguém vai investigar, até porque o grupo foi reduzido, no início éramos 12, hoje nos somos 4. Para fazer tudo, levar preso, fazer R.O., fazer outros detalhes, enfim, fazer tudo que antes era dividido em um grande grupo, hoje fica difícil, às vezes você quer fazer uma diligência e você não pode porque um colega está fazendo um registro porque aqui não pára. e a atenção dispensadas às pessoas é reduzida e elas não saem muito satisfeitas porque às vezes elas querem resultados e o resultado não aparece e muitas das vezes elas não querem nem resultado. Às vezes pra deixar a pessoa feliz você realiza a confecção do registro mesmo sabendo que não vai surtir nenhum efeito, não vai haver investigação. Vai parar por ali mesmo porque não vai ter dado suficiente, nem pessoal, nem motivação para investigar.

Um dos objetivos principais era aumentar a eficiência das investigações e isso não aconteceu?

Não aconteceu por interesse particular de alguns que dominam a própria delegacia, porque a delegacia é muito difícil de trabalhar, é questão política, hoje em dia a policia é política, você vive em função de uma boa política. Se você tiver uma boa política você não perde a delegacia, se você tiver trabalhando bem ou não e não tiver uma boa política você perde a delegacia, então esse jogo político está interferindo muito nas ocorrências e até nas investigações.

Se o objetivo não é a elucidação dos crimes, então, qual é o objetivo da delegacia legal hoje?

Tá difícil. Hoje é só satisfazer a sociedade na confecção do registro. Isso basta, resultado que é bom nada. Aqui o índice de estelionato é muito grande. A taxa de elucidação é muito baixa, não passa 10%, e não tem uma investigação eficaz pra esse crime, fica por isso mesmo, se não tem interesse, a gente faz um relatório bem simples pra suspender até novos elementos, porque fica difícil chegar até a gente.

ANEXO VI

Entrevista VI: Inspetor de Polícia Civil.

Como você vê a inserção de Psicólogos e Assistentes Sociais nas Delegacias?

Dentro do programa Delegacia Legal, o papel do psicólogo e do assistente social ele é desviado, deturpado porque, penso eu, que o assistente social, ele em qualquer área de atuação ele é um defensor do direito, ou seja, garantia de direito, assistente na minha visão é isso, faz garantir o direito, assim como o advogado tutela o direito, o assistente social tutela a garantia do direito, que esse direito chegue as pessoas onde quer que seja, que seja num hospital, numa escola, numa delegacia, que esse direito de fato seja realizado a essa pessoa, só que dentro do programa, o assistente social não está ali tutelando pela garantia do direito de quem chegou ali procurando esse direito, de uma forma a debater com os policiais para que os policiais possam atender tal direito ou possa debater diretamente com a pessoa mostrando que esse direito é legítimo mas está em local errado, mas ele não tem essa autonomia, ele está ali como um mero atendente que não exprime uma opinião profissional, então ele é mal usado dentro do programa, se o programa tinha essa função ele foi completamente desviado pelos gestores do programa. Já o psicólogo, que tem uma outra característica, que tem que está filtrando essa demanda da população que chega dentro da população, está verificando se são problemas sociais de cunho policial ou se são meramente problemas familiares, de relacionamento, geridos pela psicologia e está fazendo um atendimento psicológico preliminar pra depois fazer um encaminhamento se fosse o caso, ou não, ou realmente ver se tem esse problema e esse problema se originou se uma área penal, algum crime, mas também não acontece isso, mesmo porque deveria trabalhar ao contrário do que se pensa, não um psicólogo ou um assistente social, e sim um psicólogo e um assistente social porque são duas funções diferentes, o psicólogo detectasse algum distúrbio e o assistente social viria ali pra garantir que fosse atendido aonde tinha que ser atendido, o que eu penso do projeto é isso, o projeto foi embelezado e deveria ser um elevador e virou uma escada, é isso que eu vejo do projeto.

E para vocês policiais, o que mudou no trabalho de vocês?

Para os policiais, apesar de muitos policiais não terem essa visão, melhora a qualidade do convívio porque mostra outra cara, ali é uma porta de entrada, um cartão de visita,

onde as pessoas mais esclarecidas mesmo que não estejam mostrando sua capacidade técnica, mas essas pessoas conseguem fazer um atendimento melhor, é um cartão de visita que melhora a cara da instituição quando chega ali pessoas que falam idiomas, pessoas educadas, melhora essa relação com o público alvo, e melhora também a relação interna da instituição porque os policiais conseguem ter um convívio com essas pessoas e da mesma forma que doa a essas pessoas a forma diferente que são, essas pessoas podem ser multiplicadoras lá fora chegando nas casas, faculdades, e mostrando que a vida policial não é essa, são pessoas cultas, pessoas que tem ambições diferentes, não é essa visão completamente corrupta e conseguem ter essa visão como também os próprios policiais conseguem ter uma visão que não seja o mundo policial, então é uma troca de experiências que ajudam muita gente.

E o trabalho de vocês na delegacia legal, o que mudou na atuação de vocês?

O projeto Delegacia Legal em forma de estrutura ele melhora e muito a vida do policial, você vai a uma delegacia que não esteja inclusa no programa você vê que a infraestrutura ela é muito ruim em termos de acomodação, em conforto material, é muito ruim e a delegacia legal vem atender a essa carência que o policial tinha, você tem dormitório, tem banheiro, computador, ar-condicionado que muitas vezes funciona, cozinha com microondas então tudo isso melhora muito. Mas quanto a eficiência do programa a de se fazer muitos ajustes ainda mesmo porque ele começou de um jeito e deturpou por parte de uma demanda interna da cúpula da polícia ela foi desvirtuada de um ponto de vista também, tem alguns pontos que foram efetuados que não funcionam bem, então comprometeu um pouco o trabalho da polícia, mas não se pode falar em retrocesso, tem que se falar em avanço, o programa já está aí a muito tempo, 8 anos já implantado, deve-se haver um processo de melhoria continua do processo, não se pode ficar estacionado, tem que haver um gás da cúpula da polícia pra que melhore o programa, não burocratizar, tornar ela mais pesada, com varias normas que não servem pra nada, com procedimentos pra dizer que a polícia é organizada, é buscar a eficiência.

E parece que não aconteceu uma maior eficiência na investigação dos crimes?

Não, acredito que não tenha alcançado esse objetivo não. Melhorou para o público que chega aqui, é um atendimento melhor, melhorou para os policiais, mas tudo a nível de

infra-estrutura, mas a nível de eficácia na descoberta, ainda há um caminho a ser percorrido, porque não é só infra-estrutura que melhora a motivação dos policiais. Toda empresa, toda organização busca motivar os funcionários, para que os funcionários consigam a superação e buscar novos resultados sempre e hoje o estado não atenta pra isso, para a motivação dos profissionais. Ele busca muitas coisas dentro das empresas privadas mas não atentou ainda pra esse passo, que os profissionais tem que ser motivados.

O Luiz Eduardo Soares, que foi sub-secretário de Segurança Pública na época do governo do Garotinho e um dos idealizadores do programa delegacia legal queria construir batalhões sociais integrando as políticas penais às sociais. O que você acha disso?

Eu acho o seguinte. Nós temos um problema sério aqui no Brasil. Muitos sociólogos, intelectuais, eles vão lá fora em países desenvolvidos que já passaram por essa fase a 200 anos atrás e tentam por um programa onde é implantado onde só interessa a eles, ou seja, vamos falar sobre qualidade total, vão lá no Japão olha como é a qualidade total lá e esqueci que o funcionário trabalha a vida inteira dentro de uma mesma empresa, tem uma projeção dentro da empresa, é respeitado independentemente do cargo que ele ocupa, não tem apadrinhamento, a sociedade em si tem uma estabilidade muito melhor do que a nossa a nível de condição social, sanitárias, educação, assistência médica, e eles esquecem tudo isso, só vêem o que é bom pra ele ou seja aos resultados, a mesma coisa ocorre com o nosso programa aqui, na época do Luiz Eduardo, não o conheço bem, mas eu sei que não se pode tentar fazer essa integração com a sociedade se ainda há esse abismo enorme entre a polícia e a sociedade, porque não tem políticas sociais, você não pode dizer que um morador de uma comunidade carente, que não tem educação, que não tem água, esgoto, não vê o pai, abandonado cedo e uma polícia que ainda tem caráter repressor, que se integrem de uma hora pra outra sem que seja feita essa pavimentação para que essas estradas se montem. Mas é isso que eles querem empurrar, eles acham que vão fazer um café da manhã comunitário, vários programas fantásticos e a gente vai se integrar. Não, não vai! Porque existe esse abismo enorme ainda, até a sociedade mais desenvolvida que esta no topo da nossa classe ainda tem esse bloqueio muito grande a polícia, porque os pais, os avós, que eram intelectuais, sofreram repressão dessa polícia na época da repressão militar, que a polícia era o

instrumento deles, então não dá pra integrar isso sem ocupar esses espaços, então é hipocrisia nossa que café da manhã comunitário vai resolver, não é isso, tem que haver essas políticas sociais, valorização do profissional, melhoria da qualidade de vida da sociedade porque aí sim as pessoas vão se integrando aos poucos, e essa estrada vai se pavimentando aos poucos pra gente conseguir ter essa relação, mas por enquanto eu acho isso impossível da forma que é, é uma utopia.

Quanto tempo de policia?

Seis anos.

ANEXO VII

Entrevista VII: Psicóloga - Técnica de Atendimento Social

Qual a sua formação? Qual a sua idade? Tempo de formada e o tempo que está trabalhando no Programa?

Sou Psicóloga. Tenho 32 anos, me formei no final de 2003. Então, tenho quatro anos de formada. Estou neste programa há mais de dois anos. Já passei pelas delegacias de Itaipava, na 66ª DP em Piabetá, e na 23ª no Méier e agora aqui vai fazer um mês.

Qual a diferença entra trabalhar em Piabetá e em Petrópolis?

É completamente diferencia, primeiramente pela cidade por ser Baixada Fluminense, é uma cidade muito pobre, de gente muito pouco esclarecida, enfim, você chega na cidade e parece que você está literalmente descendo, as pessoas vão na delegacias com chinelo de dedo, com pé todo sujo, você vê a precariedade, e o tipo de ocorrência, tem muito ameaça e violência doméstica, mas lá tem muito homicídio. Aqui tem também, mais a frequência é diferente.

Você trabalha em outro local agora ou só na Delegacia?

Eu tenho consultório, mas é bem devagar.

E como você analisa o trabalho dos Psicólogos e Assistentes Sociais no programa Delegacia Legal?

Eu acho que hoje em dia, falta tudo, falta educação, eu acho que delegacia hoje em dia virou o grande porto seguro. As pessoas hoje em dia tem as questões familiares em casa e não conseguem resolver correm pra delegacia, achando que na delegacia ela vai achar a fórmula e ela vai conseguir resolver os problemas de certa maneira. E eu acho que na delegacia a pessoa chega ali no seu limite, não vem na delegacia por qualquer motivo. Então a luz no fim do túnel é a delegacia, eu acho que só por esse motivo, você ter um atendimento diferenciado seja de um psicólogo ou de um assistente social já é mais adequado pra atender esse tipo de demanda e por ter muitas questões familiares. Você tá

falando da questão penal, a linha entre a questão penal e a parte social é muito tênue e realmente é, às vezes é até complicado, vê por exemplo, uma ameaça, você percebe ali naquele discurso que tem toda uma questão ali muito peculiar, familiar, uma questão muito íntima, mas que também é crime, às vezes é até complicado. Eu acho que foi por isso, principalmente isso. Eu acho que delegacia atualmente por faltar tudo nos outros locais, as pessoas acabam desembocando nas delegacias, daí eu acho que a função da gente de ter um profissional especializado pra poder atender a essa demanda.

A relação entre as políticas sociais e as penais, como você vê isso acontecendo aqui na Delegacia?

Eu acho que tem lei penal pra quase tudo, você briga com a mãe, ofende a mãe, aí é injúria, pra quase tudo. Parece que é mais cômodo, não sei, já que você não consegue gerir sua própria vida, entendeu, você vai pra delegacia, vê se resolve ali, você tira um pouco da própria responsabilidade, você transfere isso para polícia.

Você se sente algumas vezes contaminada pela ótica ou pela ética policial na hora de realizar algum atendimento ou se vê pensando de forma policialesca às vezes?

Durante um tempo, agora não, agora não. Mas durante um tempo, você acaba vivendo aqui, ouvindo muito. Você entra aqui com uma visão e acaba vivendo, tendo uma convivência muito maciça com eles, são 12 horas de plantão. É até um pouco inevitável, até pela convivência. Mas hoje eu acho que consigo filtrar melhor isso. Mas pela convivência que você passa a ter com eles é complicado.

Você tem algum exemplo, alguma coisa que você passou, que você percebeu tendo alguma contaminação na sua prática? Por exemplo, a questão dos bicos em ocorrência. Às vezes os policiais estão muito ocupados e acontece de vocês bicarem ocorrências para ajudá-los?

Olha, pela diferença entre o crime e essas questões sociais estarem muito, até imbricadas, às vezes você acaba fazendo um pouco esse papel. Você tá vendo ali que a questão é familiar. Aí você dá uma orientação e o que você falou pra pessoa basta, mas

tem um crime ali de injúria, sei lá, e às vezes eu acho que eu estou fazendo um trabalho ali muito melhor do que o próprio registro.

E como você acha que deve ser realizada sua prática dentro da Delegacia?

Eu acho que o nosso trabalho poderia ser mais aproveitado, por eles até.

De que maneira?

Tem essa coisa da gente servir de recepcionista, como secretária. É claro que a gente tem que se colocar, se impor. Eu vejo assim por parte de alguns policiais que não entendem o porquê da gente tá aqui, eles acham que a gente tá aqui pra economizar o trabalho deles, só isso. Igual um dia aí que só tinha dois no G.I. e na segunda o sistema ficou fora do ar, a gente ficava ali contornando, explicando, a gente ficou fazendo papel ali de recepcionista e eu acho que muitos deles acham que o nosso papel é esse. Teve um dia que teve um caso de estupro onde o irmão mais velho de 15 anos estuprou a irmã mais nova de 10, aí eu fui lá conversei com a mãe, com a filha, trouxe para sala de atendimento, aí a gente ficou um tempo aqui, aí o Lucas (policial), aquele bicho, chegou e disse:

- “O que foi!? O que foi Sra.”?!

Aí eu falei que a situação é delicada, que ela queria ter um pouco de privacidade pra falar, aí ele falou assim:

- “Quem vai fazer o seu registro, não é o polícia?! Então pode falar”!

Aí eu a levei para um canto e ela falou, mas pela ótica dele não, não teve a menor importância o que eu fiz aqui. A maioria dos policiais não entendem o que a gente faz aqui, acham que é só o trabalho de recepção, tem outros que não, o próprio Pablo (delegado), ele valoriza muito. Por isso que eu acho que a gente poderia ser muito mais aproveitado aqui dentro.

E como você avalia o controle do grupo executivo sobre o trabalho de vocês? Você acha que isso atrapalha de alguma forma o pensamento crítico ou um trabalho diferenciado?

Pode falar a verdade não é? Eles não vão saber minha identidade mesmo.

Eu não sei como é o trabalho do grupo lá em baixo, mas aqui em cima não tem, é completamente ausente. A maneira que eles tem para manter uma certa organização, é tolindo a gente, não pode fazer nada, e na verdade a gente fica aqui e não tem supervisor, não tem porcaria nenhuma, pelo menos a supervisora que eu tinha a Adriana, nossa Senhora!!! Era crachá, era não sei o que, você não podia nada!!! Se chegasse 15 minutos atrasado, tinha que comunicar o grupo porque chegou atrasado, eu acho que é uma fiscalização muito dura, uma maneira muito dura.

Ela (supervisora) não vem aqui, não conhece a gente, não sabe das nossas necessidades.

A postura deles é só não pode ir, não pode aquilo, não faz isso!!!

Teve uma vez, eu estava na 106ª DP na época, eu saí com o cabelo molhado, e essa camisa do atendimento acabou molhando. Aí eu troquei. Eu tinha pouco tempo no programa, queria fazer tudo certinho. Nesse dia tirei a camisa e botei a minha. Não sei quem viu, eu acredito que deva ter sido alguém do próprio atendimento, só sei que a Adriana (supervisora) ligou pra minha casa porque eu fui vista sem a camisa do programa. Aí eu falei com ela que aconteceu uma fatalidade que não ia acontecer novamente, mas é uma coisa assim, desnecessária, sabe? Fiquei com trauma desde aquele dia, estou sempre com a camisa agora. Nada que você faz é importante!!! Com o tempo você vai ficando desanimada...

Agora tem esse outro lance para gerar estatística. E por outro lado, não fazem questão que você faça o atendimento social porque isto demanda tempo e acaba “atrapalhando” o serviço da recepção!!!

Quando teve aquele corte que eu saí, o critério pra cortar foi quem trabalhava no fim de semana, não importa o trabalho que você esteja fazendo, não interessa o que você está fazendo.

E como é o seu relacionamento com os policiais?

Aqui tirando o Lucas (policial), eu nunca tive problema não. Já cheguei a bater boca, mas nunca tive um grande problema não, entendeu? Problemas mesmo eu nunca tive

não. Já teve situações assim que eu não gostei, mas eu cheguei e resolvi. Eu acho que com o tempo você vai sabendo lidar, à medida que você vai conhecendo, você vai conhecendo o limite de cada um, até onde você pode ir com aquela pessoa, com o tempo você vai criando uma maneira de saber lidar com isso. A gente tem convívio de 12 horas, você acaba criando amigos aqui.

O que você percebe como aspectos positivos e negativos do Programa Delegacia Legal?

Eu acho o programa em si muito bom, mas parece que foi feito pra não funcionar. Tem uma infra-estrutura ótima, tem uma delegacia ótima, atendida por psicólogos e assistentes sociais, é toda informatizada, mas na prática, falta policial, falta viatura, tem policiais que não estão preparados. Eu acho que se estivesse cheio de policial, se a coisa fosse como deveria ser, seria de ponta. Mas na prática você não vê isso, você vê não sei quantas mil pessoas e só um atendendo, falta policial pra fazer dá certo, mas para a antiga delegacia é um abismo a diferença, mas poderia dá muito mais certo.

Esta falta de entendimento sobre o trabalho de vocês. Isto te incomoda? Atrapalha o seu trabalho?

Incomoda muito, mas a gente também ajuda nesta visão que eles têm da gente como secretária deles. O normal que eu vejo muito são as meninas (técnicas e estagiárias) fazendo as ligações, chamando os bombeiros, chamando o perito, pegando recados, fazem uma série de coisas que não são nossas. Do tipo que você tá atendendo aqui, e pedem pra fazer outra coisa, mas a prioridade é o atendimento, e aqui a delegacia é grande, aí pedem pra falar com fulano, mas eu não vou sair correndo pra achar fulano se não tiver perto eu não chamo.

ANEXO VIII

Entrevista VIII: Psicóloga - Técnica de Atendimento Social

Qual é a sua profissão? Quantos anos você tem de formada?

Sou psicóloga e tenho cinco anos de formada.

E aqui no projeto?

Desde junho de 2006.

O que você acha do projeto?

Eu acho uma proposta realmente muito interessante, eu como profissional do balcão tive duas experiências. Primeiro eu fiz plantão noturno na zona norte, trabalhei um ano no balcão da 23ª DP, e em junho de 2007 eu vim para Botafogo trabalhar durante o dia. Então eu traduzo isso em duas experiências completamente diferentes, duas demandas completamente diferente, e a experiência que eu tive no plantão de madrugada foi uma experiência fantástica, muito enriquecedora pra mim, pude ver demanda de pessoas, pude estar em situações que eu não saberia onde encontrar. Realmente as pessoas procuram a DP por problemas que não se resolveriam ali, precisariam de uma orientação, de alguém para traduzir o que estava acontece com elas ali, que é lógico que elas tinham que correr. E outra experiência que é no plantão aqui da 10ª DP de Botafogo. Aqui eu vejo um trabalho muito mais burocrático em função do que acontece na delegacia. É atender o telefone, encaminhar as pessoas para os setores corretos. Aqui eu não encontro a mesma demanda que eu encontrava na outra DP da zona norte, claro, mas ainda assim os poucos atendimentos sociais que eu faço aqui, muitos menores dos que eu fazia na outra DP, o interessante é porque as pessoas vêm procurar a delegacia, procuram o serviço errado de uma maneira errada, encontram pessoas que escutam elas de maneira errada e que vão tratar ela da maneira errada também. Eu acho que a pessoa que tem a oportunidade de chegar aqui e sentar e ter uma pessoa pra ouvir, pra entender o que tá acontecendo com ela e explicar o que esta acontecendo com ela, quando essa cadeia se cumpri eu acho muito interessante. Porque a gente vê muita gente aí ficando no vácuo, que está no lugar errado, entendendo o que está acontecendo com ela da maneira errada, eu penso que a sociedade não tem muita noção do que é a policia, pra que ela serve, e que situação eu devo recorrer a ela. É um pensamento que eu tive

depois que comecei a trabalhar no balcão, eu acho porque não é todo mundo que esteja disponível a orientar as pessoas para o lugar correto.

Existe um controle muito grande do Grupo Executivo sobre a prática dos Psicólogos e Assistentes Sociais que trabalham no Programa. Esse controle impede que vocês tenham um pensamento crítico sobre o trabalho de vocês e sobre a própria polícia?

Eu acho que a partir do momento que você está inserido numa prática você acaba criando um pensamento crítico independente do grupo executivo ou não, então eu acho que o grupo executivo não impede meu pensamento crítico, mas impede meu questionamento, mudar minha posição por esse ou por aquele motivo, porque ele limita sim, tenta me enquadrar num modelo que às vezes não cabe na realidade. Porque a gente recebe um treinamento, recebe regras e deveres, como se a gente não pudesse sair dali, mas a realidade de uma DP aonde você convive com uma circulação enorme de pessoas, com suas equipes de trabalho, eu estou falando das equipes de plantão do GI, você trabalha com 16 pessoas circulando nos dias da semana, você tem que lidar com quatro pessoas diferentes num momento de pressão, de stress e de trabalho. Você tem que ter um jogo de cintura absoluto. Porque você tem que saber como chegar nas pessoas, como você vai pedir e o que vai pedir para as pessoas, em quem você pode chegar, porque você não quer conviver num ambiente cheio de grosserias, tenta conviver da melhor maneira. Aí eu acho as regras do treinamento muito delas não cabem, você tem que adequar, você tem que colocar panos quentes senão você não convive no ambiente de trabalho. Você não consegue nada.. Eu acho essas regras e, aí vai meu pensamento crítico, burras, porque as pessoas se atrapalham e não conseguem produzir porque ficam presas nessas regras.

Como você vê o relacionamento dos técnicos com os policiais? Existe um bom relacionamento ou ainda existe aquela desconfiança inicial?

Aí é aquela coisa, cada policial tem seu perfil, tem seu perfil de relacionamento. Tem os prepotentes, que acham que o balcão é sempre burro, e eles passam por cima sempre que podem. Tem os cooperativos que trabalham sempre juntos, e aí sim eu acho muito legal, quando um policial chega para o técnico e fala que quer um apoio social, e aí você

vai lá e trabalha junto e a pessoa tem um amparo muito legal, nesses momentos eu acho que esse programa é fantástico. Tem os que ignoram completamente, o que é lamentável, mas de um modo geral eu acho que acaba todo mundo no mesmo ambiente de trabalho e acaba tentando conviver de uma melhor maneira. Até porque a gente no balcão precisa de um respaldo, e esse respaldo primeiramente deveria vir dos policiais e na experiência que eu tenho, vem. Eu acho que eu consigo ter uma boa relação com eles, claro, que não é com todos, mas eu tenho um saldo positivo.

Alguns autores hoje defendem que exista uma interpenetração das esferas sociais e penais. Você vê que seu trabalho em algum momento pode legitimar essa prática do Estado?

Olha. Eu não sei. Por que não entendo bem essa sua colocação. Eu não sei se pode legitimar, o que eu tenho é exemplos, o que eu percebo, quando eu atendo pobre, quando eu atendo uma pessoa rica, quando eu atendo uma pessoa grosseira, quando eu atendo uma pessoa com o mínimo de cordialidade. Mas o que eu percebo é como as pessoas pobres são maltratadas, eu chamo de pobre a pessoa que aparentemente se apresenta pobre, como elas são realmente maltratadas, como elas não são ouvidas, como elas são bicadas, como elas são tratadas com grosserias, como as pessoas não localizam as coisas, como elas são desorientadas, eu não sei se sua pergunta é nessa direção.

Vou te dar um exemplo do que chamamos de interpenetração das esferas sociais e penais: quando era técnico na 6ª DP os moradores de rua que não estavam abrigados só podiam entrar nos abrigos municipais à noite munidos de um encaminhamento da delegacia assinado pelo técnico e o delegado de polícia. Antes era verificado seus antecedentes criminais, sua situação atual. Ou seja: eles só tinham acesso ao social após passarem pelo penal.

Ah entendi. Nós acabamos legitimando isso. Os policiais acham que tudo que vem aqui é social. As pessoas não sabem das coisas. Para eles a gente atendeu então acabou. Mas às vezes tem algo a mais, mas eles não querem nem saber. Eles querem que acabe na gente. Aí a gente precisa ir até eles e pedir para eles atenderem e escutarem por que tem isso, tem aquilo, tem mais coisa. Isso é muito complicado.

Eu escutei uma crítica de um policial que falou que às vezes é dado ao atendimento social (aos técnicos) a função de peneirar o que é social e o que não é social. Ele acha que deve ser o contrário, que deveria ser só o atendimento e o policial peneirar. Como acontece aqui? Os técnicos recebem o usuário e já vê o que é penal e o que é social, ou passa para os policiais e isso eles decidem e mandam de volta para os técnicos caso seja algo da esfera social?

Aqui você tem uma grande salada. O que acontece: Às vezes a gente faz o atendimento ali e não vê uma demanda social, pelo constrangimento da pessoa, por não percepção nossa, pela agitação que é a delegacia. Aí a pessoa é atendida pelo policial e esse policial percebe também uma questão social. Aí ele chega pra gente e fala pra gente ajudar, enfim. Outras vezes a gente percebe que é um atendimento social. A gente chama a pessoa, ela entra na sala e conversa. Vai me contando coisas que eu acho que a polícia deveria saber, deve haver uma busca policial. Mas nessa busca muitas vezes não se resolvem as coisas, outras se resolvem, e muitas vezes é policial sim. Mas o policial quer bicar. Aí muitas vezes bicam para o atendimento social. Então aqui a experiência que eu tenho é que os casos são muito misturados e isso ainda vale a postura individual de cada policial, a maneira como vai reagir. E eu acho que sim, que as pessoas não lidam com o balcão de atendimento social de uma maneira natural não. Cada um lida de uma maneira. Divide muitos ainda os policiais. E é difícil porque você precisa perceber de que maneira aquele policial vai lidar com a sua função para que você consiga lidar com a função dele para que vocês possam trabalhar juntos, porque se ele não for com a sua cara o teu trabalho vai emperrar. E aí vão acontecer coisas terríveis, fofquinha, disse-me-disse, não vai ter respaldo lá em cima, aí você se ferra mesmo. Tem que ficar o tempo todo se resguardando. A política de se resguardar. Aí você mais se resguarda do que faz. Esta é a realidade do trabalho. Eu percebo muito isto.

Como é ser psicóloga e trabalhar numa função como esta, em uma delegacia? Porque o trabalho do serviço social é muito diferente do trabalho do psicólogo na maioria das vezes. E vocês não trabalham juntos. Ou está um ou está o outro. Como é isto na prática?

É exatamente o que você falou, na hora do atendimento, um tá num ponto e o outro está no outro. Para fazer o atendimento completo os dois teriam que ficar juntos. Para ter um

atendimento completo. Eu tenho um ótimo relacionamento com a minha colega de trabalho que é assistente social, eu ligo pra ela o tempo todo. Aprendo muito com ela, várias políticas, vários serviços, que eu não conhecia, e manda pra lá, manda pra cá. A gente troca muita figurinha, várias situações que ela passou que eu passei e que não sabíamos o que fazer. E quando eu chego para o atendimento e vejo que a pessoa precisa de uma assistência que eu não sei qual é, eu ligo pra ela e para minha supervisora. Eu tenho uma supervisora aqui que dá esse respaldo pra gente efetivamente. Eu acho que isso é uma experiência muito boa.

Agora a minha posição aqui dentro dessa sala, como psicóloga, e a pessoa em sofrimento aí, é que as pessoas chegam aqui no limite de um stresse, de uma angustia, e elas precisam falar, falar e falar. Uma verdadeira catarse mesmo, precisam falar, chorar. Elas precisam pensar e eu escutar o que elas estão falando. Até pra poder continuar pensando naquilo neste primeiro pedido de ajuda. Eu acho que essa é grande função minha como psicóloga aqui. Claro que ela não vai voltar, não vou marcar outro horário, não vai ter tratamento, acompanhamento. Mas eu acho que a minha posição ética de oferecer uma escuta pra essa pessoa que está tão confusa, maltratada. Eu costumo dizer que está cega e surda dos próprios sentimentos, do próprio pensamento. Oferecer um espaço, que dê atenção, que legitime esta busca dela, que ela consiga se colocar diante do problema para tratá-lo de uma maneira melhor. Quando eu tenho a sensação de que eu estou conseguindo fazer isso, eu entendo qual é a minha função aqui.

Vocês estão contratados como técnicos de atendimento?

Estávamos como atendentes e agora, no início do ano, vamos mudar para técnico de atendimento policial.

É muito complicado estar trabalhando aqui por ser formada em Serviço Social ou em Psicologia, mas não ser contratada como assistente social? Como é isso? Não deixa de ser uma grande contradição?

Quando você vai tomar uma posição que a minha profissão me dê respaldo pra isso eu não posso, porque eu não tenho autonomia pra isso. Aí eu não faço mesmo porque eu não vou ter suporte pra isso. Quando eu atendo uma pessoa aqui eu sei que eu não vou marcar uma hora pra ela voltar, apesar de muitas voltarem. Quando eu comecei a

trabalhar no balcão, eu estava fazendo pós-graduação, eu estava aqui estudando, trabalhava de madrugada, não ia me atrapalhar em nada, e eu aprendi tanto no balcão. De receber as pessoas, de estar ouvindo, e aí eu vejo que isso que a gente faz é muito sério, porque a gente pega a pessoa num estado de fragilidade tamanha, e pra mim isso é uma questão ética, porque se você oferece um local como esse que a gente tá, uma pessoa com um sofrimento dessa proporção, tem que tratar com respeito. Você não pode pensar que a pessoa vai embora e não vai voltar e não tem CRP aqui então eu vou bicar também.

E quem é esse usuário que retorna à Delegacia?

As pessoas que realmente estão numa posição de sofrimento, mas numa situação positiva de sofrimento, numa posição que estão querendo resolver o problema dela. Existem queixas e queixas, você chega aqui, vê essas pessoas que passam por todo esse tranco de estar aqui, de realizar um R.O., de receber um encaminhamento social pra algum outro serviço, são vários outros motivos, briga de casal, vingançinha, problema de família, separação, briga de mãe com filho, de mulher com o ex-marido, tudo que eles poderem fazer numa DP eles vão fazer de bom grado, mas pra quê? Nem sempre pra resolver a questão emocional dele. Agora quem tá nesse caminho de querer resolver, procurar um serviço e voltar pra dizer que deu certo ou se não deu, se teria outra possibilidade, pra falar obrigado. Então essas pessoas que estão aqui sofrendo, mas estão tentando parar de sofrer realmente voltam. Não tem o perfil do problema, se as pessoas sofrem disso ou daquilo, mas às pessoas que estão nessa posição subjetiva de tentarem resolver o seu problema voltam.

Fez Pós em quê?

De psicologia clínica na PUC e Psicanálise e Saúde Mental na UERJ.

ANEXO IX

ORIENTAÇÃO PARA ATENDIMENTO SOCIAL

JUSTIFICATIVA

Entendendo que a delegacia de polícia é uma das poucas instituições públicas que ficam abertas 24 h por dia e que as demandas por serviços assistenciais sobrecarregam os plantões policiais e afastam o policial de sua função precípua – que é a investigação policial, torna-se fundamental criar condições de atendimento a certas demandas para que o cidadão que procura orientações e encaminhamentos para suas problemáticas sociais não fique sem atendimento e a devida orientação.

O compromisso das delegacias legais em oferecer um atendimento de qualidade, com a alocação de profissionais da área de ciências sociais e humanas, possibilita que os usuários tenham um maior domínio de conhecimento sobre os seus direitos civis, políticos e sociais através do fornecimento de informações de qualidade superior que difere da simples orientação sobre legislação e atos normativos, fortalecendo o usuário no acesso e no processo de mudança da realidade na qual se insere, com vistas à ampliação dos seus direitos e efetivação da cidadania.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Contribuir para melhoria da imagem dos serviços prestados na delegacia de polícia assegurando um atendimento humanizado e ético ao cidadão;

Propiciar uma intervenção reflexiva das problemáticas sociais para que os usuários dos serviços possam ampliar suas informações acerca dos seus direitos sociais e encontrar alternativas de enfrentamento;

Propiciar um espaço privilegiado para atendimento, orientação e reflexão das problemáticas relacionadas à violência intrafamiliar;

Procurar uma articulação interinstitucional e com os movimentos representativos da sociedade civil com vistas a garantir melhor atendimento às problemáticas trazidas à delegacia, bem como para dar visibilidade e divulgação do trabalho que vem sendo implementado neste novo modelo de delegacia;

Proceder ao registro dos atendimentos sociais e dos encaminhamentos dados, para possibilitar uma avaliação das principais demandas e a efetividade do sistema de referência, com vistas a sua adequação e aprimoramento.

POPULAÇÃO ALVO

De acordo com a padronização do processo de atendimento ao usuário (cliente) das unidades policiais, o atendimento social será prestado pela equipe de balcão, aos usuários (clientes) que procuram a unidade policial e cuja demanda não seja caracterizada como atendimento policial, recepção a visitantes, prestação de informações ou registro de extravio de documentos, ou seja, população que necessite de orientação, esclarecimento, reflexão e/ou encaminhamento para outras instituições para viabilizar o exercício de seus direitos civis e sociais.

O atendimento social poderá ser feito ao cliente/usuário diretamente no balcão ou através de contato telefônico. Quando o atendimento for telefônico, este atendimento deverá ser vinculado – atendimento social, para que possa ser aberto a rede de referência e computado na estatística.

CLASSIFICAÇÃO DA MODALIDADE DE ATENDIMENTO SOCIAL (Codificação da Tipologia)

T-1.1 CIDADANIA/DIREITO: ADOLESCENTE
T-1.2 CIDADANIA/DIREITO: CRIANÇA
T-1.3 CIDADANIA/DIREITO: HOMEM
T-1.4 CIDADANIA/DIREITO: IDOSO
T-1.5 CIDADANIA/DIREITO: MULHER

T-2.1 CONFLITO DE VIZINHANÇA: ADOLESCENTE
T-2.2 CONFLITO DE VIZINHANÇA: CRIANÇA
T-2.3 CONFLITO DE VIZINHANÇA: HOMEM
T-2.4 CONFLITO DE VIZINHANÇA: IDOSO
T-2.5 CONFLITO DE VIZINHANÇA: MULHER

T-3.1 CONFLITO FUNDIÁRIO / MOBILIÁRIO: HOMEM
T-3.2 CONFLITO FUNDIÁRIO / MOBILIÁRIO: IDOSO
T-3.3 CONFLITO FUNDIÁRIO / MOBILIÁRIO: MULHER

T-4.1 CONFLITO/VIOLENÇA ENVOLVENDO CRIANÇA/ADOLESCENTE: FÍSICO
T-4.2 CONFLITO/VIOLENÇA ENVOLVENDO CRIANÇA/ADOLESCENTE: PSICOLÓGICO
T-4.3 CONFLITO/VIOLENÇA ENVOLVENDO CRIANÇA/ADOLESCENTE: SEXUAL
T-4.4 CONFLITO/VIOLENÇA ENVOLVENDO CRIANÇA/ADOLESCENTE: SOCIAL

T-5.1 DESAPARECIDO: ADOLESCENTE
T-5.2 DESAPARECIDO: CRIANÇA
T-5.3 DESAPARECIDO: HOMEM
T-5.4 DESAPARECIDO: IDOSO
T-5.5 DESAPARECIDO: MULHER

T-6.1 DISCRIMINAÇÃO RACIAL E OU HOMOSSEXUAL: ADOLESCENTE
T-6.2 DISCRIMINAÇÃO RACIAL E OU HOMOSSEXUAL: CRIANÇA
T-6.3 DISCRIMINAÇÃO RACIAL E OU HOMOSSEXUAL: HOMEM
T-6.4 DISCRIMINAÇÃO RACIAL E OU HOMOSSEXUAL: IDOSO
T-6.5 DISCRIMINAÇÃO RACIAL E OU HOMOSSEXUAL: MULHER

T-7.1 RISCO SOCIAL: ADOLESCENTE
T-7.2 RISCO SOCIAL: CRIANÇA
T-7.3 RISCO SOCIAL: HOMEM
T-7.4 RISCO SOCIAL: IDOSO
T-7.5 RISCO SOCIAL: MULHER

T-8.1 SAÚDE: ADOLESCENTE
T-8.2 SAÚDE: CRIANÇA
T-8.3 SAÚDE: HOMEM
T-8.4 SAÚDE: IDOSO
T-8.5 SAÚDE: MULHER

T-9.1 VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER: FÍSICA
T-9.2 VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER: PSICOLÓGICA
T-9.3 VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER: SEXUAL

T-10.1 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONJUGAL CONTRA MULHER/HOMEM: FÍSICA
T-10.2 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONJUGAL C/ MULHER/HOMEM: PSICOLÓGICA
T-10.3 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONJUGAL C/ MULHER/HOMEM: SEXUAL

T-11.1 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA MULHER/HOMEM: FÍSICA
T-11.2 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA MULHER/HOMEM: PSICOLÓGICA
T-11.3 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA MULHER/HOMEM: SEXUAL

T-12.1 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA ADOLESCENTE: FÍSICA
T-12.2 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA ADOLESCENTE: PSICOLÓGICA
T-12.3 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA ADOLESCENTE: SEXUAL

T-13.1 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA CRIANÇA: FÍSICA
T-13.2 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA CRIANÇA: PSICOLÓGICA
T-13.3 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA CRIANÇA: SEXUAL

T-14.1 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA IDOSO: FÍSICA
T-14.2 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA IDOSO: PSICOLÓGICA
T-14.3 VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR CONTRA IDOSO: SEXUAL

DETALHAMENTO DA MODALIDADE DE ATENDIMENTO SOCIAL (TIPOLOGIAS DOS PROBLEMAS SOCIAIS)

1.Cidadania / direito – neste item deverão ser considerados as questões relacionadas, com documentação (certidão de nascimento, casamento, carteira de identidade, 1ª e 2ª via, CPF, título de eleitor, certidão de óbito, etc.), atestado de bons antecedentes, direitos do consumidor, encaminhamento para defensoria pública, vara de família, quando não houver conflito intrafamiliar recente, ou seja, questões relacionadas principalmente aos direitos civis e políticos do cidadão, devendo especificar se for envolvendo, criança, adolescente, mulher, homem ou idoso.

2.Conflito de vizinhança – serão considerados neste item os atendimentos sociais em que houve intervenção por parte do técnico visando dirimir conflitos, deverá ser indicado se o conflito envolveu criança, adolescente, mulher, homem ou idoso.

3.Conflito fundiário/mobiliário - serão considerados neste item os atendimentos envolvendo questões referentes à posse de terras, aluguéis, cercas entre propriedades, etc. deverá ser especificado se foi envolvendo mulher, homem ou idoso.

4.Conflito/violência envolvendo criança e/ou adolescente – serão considerados os casos ocorridos fora do âmbito familiar, na rua, escola etc., tanto conflitos/violência sofrida ou causada por criança/adolescente.

4.1.Conflito/violência envolvendo criança e/ou adolescente – físico: agressão física entre colegas na escola, na rua; onde criança/adolescente tenha sofrido violência física por parte de pessoas que não são da família.

4.2.Conflito/violência envolvendo criança e/ou adolescente – psicológico: ameaça, xingamento, provocações, desobediência aos pais/professores.

4.3.Conflito/violência envolvendo criança e/ou adolescente - sexual: estupro ou tentativa de estupro, atentado violento ao pudor, perpetrado por pessoas fora do âmbito familiar.

4.4.Conflito/violência envolvendo criança e/ou adolescente – social: fuga de casa, ato infracional (roubo, furto, uso de drogas), comportamento anti-social, onde a criança/ adolescente é o autor.

5.Desaparecidos – neste item serão considerados os atendimentos prestados pelo balcão a familiares que procuram por pessoas desaparecidas e lhes for dada orientação sobre onde procurar, devendo especificar se o desaparecido é criança, adolescente, mulher, homem ou idoso. **ESTE ATENDIMENTO SÓ PODERÁ SER PRESTADO PELO BALCÃO APÓS O USUÁRIO TER SIDO ATENDIDO PELO POLICIAL.**

6.Discriminação racial e/ou homossexual - deverá ser explicitado se foi contra criança, adolescente, mulher ou homem.

7.Risco Social - nesta tipologia deverão se incluídos os casos em que os usuários solicitam assistência, seja população de rua, pessoas carentes, crianças e adolescentes solicitando abrigo, ou seja, pessoas que necessitam assistência social, (a Lei Orgânica da Assistência Social em seu Art. 4º parágrafo V preconiza: “divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas, projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão”) deverá ser especificado se for atendimento à criança, adolescente, mulher, homem ou idoso.

8.Saúde – neste item serão considerados tanto os encaminhamentos para a rede de saúde hospitalar (emergência, geral, especializadas) como unidades ambulatoriais, atendimento psicológico, bem como serviços de atendimento a dependentes químicos e portadores de HIV positivo, devendo indicar se o serviço será prestado a adolescente, criança, homem, idoso ou mulher.

9. Violência contra mulher – serão considerados neste item todos os casos envolvendo mulheres **fora do âmbito familiar**, violência praticada por desconhecidos, conhecidos/as, no trabalho, na rua etc., devendo ser indicado o tipo de violência: psicológica, física ou sexual.

Violência intrafamiliar – nesta tipologia serão considerados todos os atendimentos sociais envolvendo qualquer membro do grupo familiar (entendendo a família como um núcleo de pessoas que convivem em determinado lugar, durante um lapso de tempo mais ou menos longo e que se acham unidos (ou não) por laços consangüíneos).

10.1. Violência intrafamiliar conjugal c/mulher/homem – física: serão considerados os casos de agressão cometidos pelo marido/mulher ou companheiro/a ou namorado/a ou ex-marido/ex-esposa ou ex-companheiro/a ou ex-namorado/a que ocasionou a ida do/a usuário/a à delegacia.

10.2. Violência intrafamiliar conjugal c/mulher/homem – psicológica: se houver ameaça, discussão, abandono do lar, expulso/a de casa, litígio para disputa de bens, litígio pela guarda de filho etc., pelo marido/esposa, companheiro/a, namorado/a, ex-marido/ex-esposa, ex-companheiro/a, ex-namorado/a.

10.3. Violência intrafamiliar conjugal c/mulher/homem – sexual: se houver estupro ou tentativa de estupro cometido pelo marido, companheiro, namorado, ex-marido, ex-companheiro ou ex-namorado.

Quando a violência/conflito intrafamiliar ocorrer entre outros membros da família: pais e filhos, padrasto/madrasta e enteados, tios e sobrinhos, avós e netos, primos, sempre deverão ser considerados na tipologia violência intrafamiliar. Deverá ser explicitado se a violência / conflito foi contra criança, adolescente, idoso, mulher ou homem, bem como se a violência se caracteriza como psicológica, física ou sexual.

11.1. Violência intrafamiliar contra mulher/homem – física: agressão entre irmãos, mãe e filhos, pai e filhos, tios e sobrinhos, primos, sogro/a e nora/genro, onde o agredido/a tiver mais de 18 anos e menos de 60 anos.

11.2. Violência intrafamiliar contra mulher/homem – psicológica: ofensas, discussões, ameaçar, maus tratos, entre membros da família com mais de 18 anos e menos de 60 anos.

11.3. Violência intrafamiliar contra mulher/homem – sexual: estupro ou tentativa de estupro, entre membros da família com mais de 18 anos e menos de 60 anos.

12.1. Violência intrafamiliar contra adolescente (entre doze anos completos e dezessete incompletos) – física: agredido pelo pai, mãe, tios, padrasto, madrasta, primos, irmãos maiores de idade.

12.2. Violência intrafamiliar contra adolescente – psicológico: ameaça, maus tratos, abandono, negligência, ser expulsa de casa, por qualquer membro da família.

12.3. Violência intrafamiliar contra adolescente – sexual: estupro, tentativa de estupro, atentado violento ao pudor, cometido por qualquer membro da família contra o adolescente.

13.1. Violência intrafamiliar contra criança (até doze anos incompletos) – física: agredido pelo pai, mãe, tios, padrasto, madrasta, primos, irmãos maiores de idade.

13.2. Violência intrafamiliar contra criança – psicológico: ameaça, maus tratos, abandono, negligência, ser expulsa de casa, por qualquer membro da família.

13.3. Violência intrafamiliar contra /criança – sexual: estupro, tentativa de estupro, atentado violento ao pudor, cometido por qualquer membro da família contra a criança.

14.1. Violência intrafamiliar contra idoso (mais de 60 anos) – física: agressão por qualquer membro da família.

14.2. Violência intrafamiliar contra idoso (mais de 60 anos) – psicológica: ameaça, negligência, maus tratos, abandono, por qualquer membro da família.

14.3. Violência intrafamiliar contra idoso (mais de 60 anos) – sexual: estupro ou tentativa de estupro, por qualquer membro da família.

Serão considerados como atendimentos sociais, os atendimentos que tiverem uma intervenção profissional, por parte dos técnicos de atendimento social e/ou estagiários, que forem além de uma simples informação prestada ao usuário. Os casos que requererem um registro de ocorrência, por se caracterizarem como ocorrência policial e também for prestado um atendimento social, este atendimento social será vinculado ao atendimento inicial.

PROCEDIMENTO PARA O REGISTRO DO ATENDIMENTO SOCIAL

Para efetuar o registro de um atendimento social deverá se proceder da seguinte forma:

Tela 1 Novo solicitante – anotar o nome, telefone, profissão, sexo, estado civil, escolaridade e faixa etária e clicar se é atendimento telefônico ou pessoal.

Nota: Não deverá ser feita anotação na observação da tela 1, pois quando da impressão do protocolo este dado constaria do protocolo. Clicar PROTOCOLO

Tela 2 Protocolo –

Motivo de procura – selecionar Atendimento Social

Encaminhamento – assinalar dentre as alternativas apresentadas: DEFENSORIA PÚBLICA, DPCA OU JUIZADO DE MENORES, FORUM, HOSPITAL, JUSTIÇA DO TRABALHO, VARA DE FAMÍLIA, LIGAR 190, BPM DA ÁREA, BUSCA EM HOSPITAIS E IML, quando for feito encaminhamento para outra instituição constante na rede de referência assinalar BALCÃO DE ATENDIMENTO.

Modalidade Atendimento Social - procurar a tipologia mais adequada à problemática social- (observando o detalhamento da modalidade de atendimento social) apresentada pelo(a) usuário(a) (o que ocasionou a sua ida à delegacia) e selecionar.

Responsável – deixar em branco

Forma de Chegada – preencher

Estado psíquico – preencher

Estado físico – preencher

Observações – Anotar sucintamente a problemática apresentada pelo usuário (que determinou a sua ida à delegacia) e dados relevantes em relação ao atendimento social, (não esquecer de indicar a idade da criança/adolescente que sofreu violência sexual e quem foi o autor, nos caso de estupro também deverá ser informado que foi o autor do crime). Utilizar observações finais quando necessitar complementar as informações do atendimento social.

Obs.: caso não seja feito um encaminhamento formal utilizando a Rede de Referência, sendo dado apenas uma orientação, no ENCAMINHAMENTO deverá ser assinalado uma das alternativas constantes no item encaminhamento ou BALCÃO DE ATENDIMENTO. Neste caso deverá ser assinalado na Rede de Referência – ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL – ORIENTAÇÃO, para poder fechar a tela.

Tela 3 – Rede de Referência

Clicando Rede de Referência (LADO ESQUERDO DA TELA, EM CIMA DE SOLICITANTE) aparecerá a tela com: ASSUNTO – CATEGORIA – INSTITUIÇÃO

Assunto – contém o índice da Rede de Referência (procurar o grupo que se deseja consultar, ex.: Assistência, Cidadania/direito, Saúde, Atendimento à mulher, etc.);

Categoria – corresponde aos subitens constantes no índice da rede de referência impressa selecionar a categoria que se adaptar à necessidade do usuário;

Instituição – aparecerá a instituição/serviço que foi escolhido com nome, endereço, tel e observações, selecionar para onde será feito o encaminhamento.

Gravar

Confirmar o encaminhamento social (aparecerá o encaminhamento com o nome do usuário e os dados da instituição/serviço)

Imprimir o encaminhamento

Assinar o encaminhamento – deverá ser assinado pelo Técnico de Atendimento Social e pelo Delegado ou detetive designado pelo Delegado.

Obs.: Poderá ser feito uma “observação” à mão indicando a necessidade específica do usuário e o telefone local da delegacia, quando se tratar do interior.

REDE DE REFERÊNCIA

A Rede de Referência foi elaborada visando atender as principais demandas apresentadas nos atendimentos sociais das delegacias legais. Inicialmente foi estruturado contemplando os equipamentos sociais do município do Rio de Janeiro e da região metropolitana, sendo incluídos alguns serviços de outros municípios. Como a rede de referência foi instalada no SAT para possibilitar a emissão do encaminhamento automaticamente, a inserção de novos equipamentos sociais só poderá ser feita pela Coordenação do Balcão de Atendimento, a partir das informações fornecidas pelos Técnicos de Atendimento Social das Delegacias Legais já em funcionamento ou as que forem sendo implantadas. A prioridade deverá ser dada para os órgãos públicos. De acordo com a característica de cada delegacia deverão ser listados os órgãos/instituições, indicando o assunto, a categoria e os dados completos da instituição para ser solicitado a sua inserção na Rede de Referência através de Outlook endereçado à Coordenação de Atendimento.

OBSERVAÇÃO: Qualquer “ASSUNTO” da Rede de Referência poderá ser assinalado, independentemente da MODALIDADE DE ATENDIMENTO SOCIAL que for assinalada, por ocasião do atendimento social.

O índice da Rede de Referência aparece no SAT, (em ordem alfabética) e se encontra subdividido em **8 ASSUNTOS:**

ASSISTÊNCIA – Contem as seguintes CATEGORIAS: ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL – ORIENTAÇÃO (para ser utilizada quando houver um atendimento social sem encaminhamento para a Rede de Referência); COORDENADORIA DE PROGRAMAS SOCIAIS – SMAS-RIO DE JANEIRO; FUNDAÇÃO LEÃO XIII (com os Centros Sociais); POPULAÇÃO MORADORA DE RUA (com Central de Triagem e abrigos); PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS; SECRETARIAS MUNICIPAIS DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA REGIÃO METROPOLITANA E DO INTERIOR DO ESTADO. Os atendimentos sociais caracterizados como de risco social deverão ser prioritariamente encaminhados para as Secretarias de Desenvolvimento Social, visto disporem de diversos programas e projetos para atender essas demandas, como por exemplo: PAIF, PETI, AGENTE JOVEM, além do plantão social.

ATENDIMENTO À MULHER – CATEGORIAS: ABRIGOS (para mulheres vítimas de violência, dispomos de um abrigo no Rio e outro em Volta Redonda); ATENDIMENTO PSICOLÓGICO; ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL – ORIENTAÇÃO (quando não houver encaminhamento para a Rede de Referência); CENTROS E NÚCLEOS INTEGRADOS DE ATENÇÃO À MULHER (que propiciam atendimentos social, psicológico e jurídico para as mulheres vítimas de violência); estão relacionadas as DEAMs; e os SERVIÇOS DE SAÚDE QUE ATENDEM MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL (nos casos de estupro, não existindo serviço médico especializado no local, as vítimas deverão ser encaminhadas para um dos hospitais que prestam esse tipo de atendimento no município do Rio, ou para o Hospital da Posse, no prazo máximo de 72 horas); SERVIÇOS DIVERSOS.

CIDADANIA/DIREITO – CATEGORIAS: ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL – ORIENTAÇÃO (quando não houver encaminhamento para a Rede de Referência); encontram-se relacionados os CENTROS COMUNITÁRIOS DE DEFESA DA CIDADANIA (voltados para a defesa da cidadania); DEFENSORIAS PÚBLICAS NO INTERIOR DO ESTADO; ESCRITÓRIOS MODELO DE

ATENDIMENTO JURÍDICO (no município do Rio); JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS NO INTERIOR DO ESTADO; JUIZADOS ESPECIAIS FEDERAIS; JUSTIÇA DO TRABALHO; NÚCLEOS DE DEFENSORIA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DO RIO; PLANTÃO JUDICIÁRIO (Município do Rio); SERVIÇOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR e SERVIÇOS DIVERSOS (nesta categoria estão incluídos os IMLs do estado, bem como os DETRANs que viabilizam carteira de identidade). Lembramos, que a Fundação Leão XIII viabiliza a 2ª via de documentos gratuitamente.

CRIANÇAS E ADOLESCENTES – CATEGORIAS: estão relacionados os abrigos da SMDs-Rio; (no caso do Município do Rio de Janeiro, quando da apreensão de crianças por motivo de ato infracional, no período de 10 às 17.30h durante a semana, deverão ser conduzidos para a 2ª Vara da Infância e da Juventude, fora do horário de expediente e nos finais de semana e feriados deverão ser encaminhados para a Central de Recepção da FIA. No caso de risco social de crianças, adolescentes e famílias com crianças, também deverão ser encaminhadas para a FIA- Central de Recepção ; os casos de crianças e adolescentes vítimas de violência e/ou violência doméstica deverão ser encaminhados para a DELEGACIA DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE VÍTIMA situado na Rua Benedito Hipólito, 163 – 2º andar Parca XI); os CENTROS DE REFERÊNCIA PARA INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA –RIO DE JANEIRO. (atendimentos às vítimas de exploração sexual, desenvolvem um trabalho psicossocial e de saúde com vista à reintegração familiar); os CONSELHOS TUTELARES em funcionamento no estado; a FUNDAÇÃO PARA A INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA, (com programas específicos, Procuro minha família e SOS Criança Desaparecida) os JUIZADOS DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE; os POLOS DE ARTICULAÇÃO REGIONAL DA FIA (consta o Pólo da articulação Regional Leste Fluminense) e SERVIÇOS DIVERSOS DE ATENDIMENTO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE do Rio.

DISQUES – CATEGORIAS: TELEFONES ÚTEIS – INFORMAÇÕES E TELEFONES ÚTEIS - DENÚNCIA

EMPREGO – CATEGORIAS:: CENTRO DE OPORTUNIDADES E EMPREGO, constam alguns serviços para cadastramento visando a inserção no mercado de trabalho.

IDOSOS – CATEGORIA: estão listados alguns ABRIGOS do município do Rio, ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL – ORIENTAÇÃO; CURSOS E SERVIÇOS E TELEFONES ÚTEIS. (os casos de idosos deverão ser encaminhados para das Secretarias de Desenvolvimento Social dos respectivos municípios que dispõem de programas específicos). Também poderá ser fornecido o telefone do DISQUE-IDOSO .

SAÚDE – CATEGORIAS: ÁREAS PROGRAMÁTICAS DA REDE MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO; ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL – ORIENTAÇÃO; CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL DA REGIÃO METROPOLITANA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO- CAPS; CENTROS DE TRATAMENTO DE DEPENDÊNCIA QUÍMICA, e as centrais de Alcoólicos Anônimos e NAR-ANON; estão listados os HOSPITAIS DA REGIÃO METROPOLITANA DO RIO DE JANEIRO; os HOSPITAIS DE EMERGÊNCIA, ESPECIALIZADOS, GERAIS e PSIQUIÁTRICOS da capital, que servem de referência para todo o estado; a REDE DE SAÚDE DO INTERIOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (nesta categoria foram incluídos os diversos serviços de saúde nos municípios do interior); os SERVIÇOS DE APOIO AO PORTADOR DE HIV.

INSTITUIÇÕES: encontram-se listadas com os respectivos endereços e telefones e observações todas as instituições e serviços constantes na Rede de Referência. À medida que novos municípios forem sendo incorporados ao Programa Delegacia Legal, e não estiverem contemplados na Rede de Referência, ou necessitarem de incluir novas instituições/serviços para o atendimento social das Delegacias Legais, ou Técnicos de Atendimento Social, deverão solicitar a inclusão de novas instituições/serviços, através do OUTLOOK, observando os ASSUNTOS, as CATEGORIAS e as INSTITUIÇÕES, indicando endereço

completo, telefone, horário de funcionamento e os serviços prestados e enviar para a Coordenação do Balcão de Atendimento para que sejam incluídas na Rede de Referência.

ORIENTAÇÃO PARA O PREENCHIMENTO DO RESUMO DE PLANTÃO - ATENDIMENTOS SOCIAIS

Neste resumo deverão ser detalhados todos os atendimentos sociais realizados pelo balcão durante o mês. Para conferir o número total de atendimentos sociais realizados, ao final de cada mês deverá ser verificando no SAT, no item: **Relatório, atendimentos – totais**, o total de atendimentos sociais realizados pela equipe de balcão. Se for feito mais de um encaminhamento social para um mesmo usuário, será considerado pelo sistema como mais um atendimento social.

Para facilitar o registro manual dos atendimentos sociais recomendamos que seja anotado o número do atendimento, e os dados complementados posteriormente, quando o movimento do balcão estiver muito grande.

Com base neste resumo poder-se-á acompanhar a demanda e o volume desse tipo de atendimento em cada delegacia. Os atendimentos sociais DEVERÃO ser registrados de forma seqüenciada, mês a mês. Como o sistema informatizado não está adaptado ainda para fornecer o relatório impresso com a modalidade de atendimento social (tipologia do problema social) e o encaminhamento feita através da Rede de Referência, necessário se faz que seja elaborado o Resumo de Plantão – atendimentos sociais manualmente. As delegacias do interior deverão enviar mensalmente os resumos de atendimentos sociais, em Excel, através do OUTLOOK, como anexo.

Deverão constar os seguintes dados:

Mês / ano

Número/nome da delegacia

Nº do atendimento

Tipologia: classificação de acordo com a listagem constante na apostila (codificação da tipologia, ex.: T-10.2, mulher que foi vítima de ameaça por parte do marido).

Descrição da problemática: descrição sucinta do problema principal apresentado pelo usuário/a, que ocasionou a sua ida à delegacia e a orientação dada pelo técnico.

Encaminhamento: indicar a providência tomada em relação à problemática apresentada, para onde foi feito o encaminhamento, se foi dada orientação, etc.

Equipe de plantão: indicar os nomes do técnico de atendimento social e estagiário que fizeram o atendimento

As delegacias legais do interior que não dispõem de uma supervisão mensal deverão encaminhar mensalmente os Resumos de Plantão – Atendimentos Sociais através dos Síndicos ou através de Outlook.

Este detalhamento tem por objetivo criar um banco de dados, relativo às especificidades dos atendimentos sociais, com vistas a demonstrar a relevância desse serviço dentro da proposta de humanização do atendimento nas delegacias legais, além de possibilitar um trabalho de parceria, com as instituições/órgãos que apresentarem maior demanda, procurando garantir um efetivo atendimento aos usuários.

ENCAMINHAMENTO SOCIAL

Tanto a Rede de Referência como o Encaminhamento se encontram instalados no SAT, assim quando for clicado a instituição, para a qual será feito o encaminhamento, da Rede de Referência e solicitado a impressão do mesmo, após ter sido preenchido o nome do usuário/a, sairá impresso um encaminhamento, que deverá ser assinado pelo técnico de atendimento social e pelo delegado de polícia, (o delegado poderá designar um policial para assinar o documento).

SUGESTÕES BIBLIOGRÁFICAS

- Bretas, Marcos Luiz. A Guerra das Ruas, Arquivo Nacional/Ministério da Justiça, 1997.
- Corve, Maria de Lourdes- (org.) A cidadania que não temos, Braziliense, S.P., 1986
- Darcy, Miguel Oliveira. Você e a Violência (Coleção conheça seus direitos)IDAC, OAB, Rio de Janeiro, 1984
- Ficher, Rosa Maria, O direito da população à Segurança – Cidadania e Violência Urbana, Ed. Vozes, Petrópolis, Rj e CEDEC, 1985
- Foucault, Michel. Vigiar e Punir, Ed. Vozes, Rj. 1989
- Garotinho, Anthony e Luiz Eduardo Soares, Violência e Criminalidade no Estado do Rio de Janeiro. Hama Editora, 1998
- Lima, Roberto Kant. A polícia da Cidade do Rio de Janeiro. Seus Dilemas e Paradoxos, Ed. Forense, Rj. 1995
- Pinheiro, Paulo Sérgio, Violência, Crime e Sistemas Policiais em países de novas democracias, Revista de Sociologia da USP, v.9, nº 1, 1997
- Soares, Luiz Eduardo, Violência e Política no Rio de Janeiro, Relume & Dumará, 1996
- Soares, Bárbara M. Mulheres Invisíveis – Violência Conjugal e Novas Políticas de Segurança. Ed. Civilização Brasileira, R.J., 1999
- Instrumentos Internacionais de Proteção aos Direitos Humanos. Coleção Traduzindo a Legislação com a Perspectiva de Gênero, Vol. 1 Rio de Janeiro, CEPIA, 1999
- Violência contra a Mulher. Um Guia de Defesa, Orientação e Apoio. CEPIA/CEDIM, Rio de Janeiro, Cepia, 1999
- Constituição Federal de 1988, Título V – Da Defesa do Estado e das Instituições Democráticas, e Título VIII – Da Ordem Social.
- Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei 8.069, de 13 de julho de 1990
- Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995 – Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais
- Lei 8.971 de 29 de dezembro de 1994 e Lei 9.278 de 10 de maio de 1996 (Regula parágrafo 3º do Art. 226 da Constituição Federal, que dispõe sobre a união estável).
- Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Lei Orgânica da Assistência Social
- Lei nº 9730, de 30 de novembro de 1998 – dá nova redação ao dispositivo da Lei nº 8.742 de dezembro de 1993 que dispõe sobre a organização da Assistência Social, e dá outras providências.
- Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990. Lei Orgânica da Saúde - SUS
- Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, dispõe sobre a participação comunitária na gestão do SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências.
- Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, dispõe sobre a Lei de Diretrizes e Bases da educação nacional.
- Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994 – dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências.
- Decreto nº 1.948, de 3 de julho de 1996 – Regulamenta a Lei 8.842, de 4 de janeiro de 1994, que dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, e dá outras providências.
- Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989 – dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência – CORDE, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.
- Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003, Estatuto do Idoso.

Programa Delegacia Legal
 Coordenação de Atendimento de Balcão
 Rio de Janeiro, setembro de 2004.



Coordenação de Atendimento
Resumo de Plantão - atendimentos Sociais
= DP

Mes: /2004 Delegado (a): Dr (a)



nº atendimento	Tipologia	Descrição/Problematika	Encaminhamento	Equipe Plantão
1	/ - -			
2	/ - -			
3	/ - -			
4	/ - -			
5	/ - -			
6	/ - -			
7	/ - -			
8	/ - -			
9	/ - -			
10	/ - -			

ANEXO X

	ATENDER CLIENTE	
	Analisado Criticamente por: Gilberto da Cruz Ribeiro	Aprovado por: Heraldo Paqueta Espinola Filho

1. OBJETIVO

Padronizar o processo de atendimento ao cliente das Unidades Policiais do Programa Delegacia Legal.

2. ÁREA DE APLICAÇÃO

Todas as Unidades Policiais do Programa Delegacia Legal.

3. DEFINIÇÕES

TERMO	ESCLARECIMENTO
Atendimento policial	Qualquer outro tipo de atendimento no Balcão das Unidades Policiais do Programa Delegacia Legal não classificado como atendimento social, registro ou extravio de documentos ou recepção a visitantes e prestação de informações.
Atendimento social	Atendimento prestado pela Equipe de Atendimento Social cujo objetivo é dar apoio de cunho social a clientes que procuram as Unidades Policiais do Programa Delegacia Legal.
Recepção a visitantes e prestação de informações	Atendimento pela Equipe de Atendimento Social cujo objetivo é recepcionar visitantes (agendados ou não agendados) ou prestar informações aos clientes que procuram as Unidades Policiais do Programa Delegacia Legal.
Rede de Referência	Conjunto de instituições capazes de proporcionar soluções sociais às necessidades da população, tais como: centros e hospitais psiquiátricos, serviços e grupos de apoio, instituições para crianças e adolescentes, órgãos públicos e de serviços, balcões de emprego etc.
Registro de extravio de documentos	Atendimento cujo objetivo é formalizar a comunicação de um cidadão sobre a perda de um documento de sua propriedade, limitado à relação existente nas Unidades Policiais do Programa Delegacia Legal.

✓ 4. REFERÊNCIAS

- ✓ Manual do Atendimento Social (MAS).

- ✓ Manual do Sistema de Atendimento ao Cliente (SAT).

5. CRITÉRIOS GERAIS

1. **5.1** O processo de atender cliente é realizado pela Equipe de Atendimento Social, formada por profissionais de psicologia e serviço social e universitários de comunicação social, pedagogia, psicologia e serviço social, sendo vedada a participação de profissionais ou estagiários de direito, que objetiva dar início ao atendimento, seja para encaminhamento ao GI, à Rede de Referência, registrar extravio de documentos ou prestar informação.
2. **5.2** O Cliente é a razão de ser do Atendimento. Por esta razão, é obrigação da Equipe de Atendimento Social ter a postura de prover ao Cliente respostas às suas necessidades, compreendendo que, em geral, o Cliente estará numa posição de inferioridade, inseguro, não raro deprimido e buscando apoio.
3. **5.3** É responsabilidade da Equipe de Atendimento Social dar início imediato ao atendimento de todo e qualquer usuário/comunicante que procure a UPAJ, mantendo expressão acolhedora e cordial, buscando identificar o motivo do atendimento.
4. **5.4.** Os tipos de atendimento nas Unidades Policiais do Programa Delegacia Legal são:
 - Atendimento policial.
 - Atendimento social.
 - Atendimento telefônico.
 - Recepção a visitantes e prestação de informações.
 - Registro de extravio de documentos.
4. **5.4.1** Cabe à Equipe de Atendimento Social coibir a entrada de pessoas com interesses estranhos ao serviço da Unidade Policial do Programa Delegacia Legal tais como vendedores, propagandistas e outras pessoas que possam trazer embaraços ao bom funcionamento da Unidade Policial, mediante solicitação de apoio da Equipe Policial orgânica.

6. PASSOS PARA FAZER O ATENDIMENTO NO BALCÃO

- 6.1. **Receber o Cliente no Balcão de Atendimento e atendê-lo:**

Ter foco no Cliente: colocar-se no seu lugar e tentar compreender suas necessidades.

Usar palavras cordiais, tais como "bom dia", "boa tarde", "com licença", "pois não", "em que posso ajudar".

Manter expressão acolhedora e bem humorada durante todo o atendimento.

Ouvir e **escutar** ativamente o Cliente.

5. **6.1.1** No caso em que houver uma ou mais pessoas presas, o acesso dos detidos às Unidades Policiais do Programa Delegacia Legal é feito pela Entrada de Ocorrências Graves, cabendo ao Balcão fazer o atendimento do condutor da ocorrência e de seus acompanhantes.

6. **6.1.2.** No caso de uma pessoa aparentar ferimentos, a Equipe de Atendimento Social solicita ao GI as providências para encaminhamento do ferido à rede hospitalar, antes de realizar qualquer registro. A prioridade absoluta é o atendimento médico do ferido.

7. **6.1.2.1.** Em qualquer caso, é vedada a permanência de pessoas presas ou feridas e ainda não medicadas no Balcão de Atendimento.

8. **6.1.2.2.** Também em qualquer caso, é vedada à Equipe de Atendimento Social encaminhar o cliente para outra Unidade de Polícia Administrativa e Judiciária.

6.2. Identificar o motivo da presença do Cliente:

Ouvir o cliente com atenção e sem interrupções, respondendo de forma objetiva e clara às dúvidas e solicitações.

Utilizar diálogo objetivo, buscando identificar qual é o motivo central da presença do cliente na Unidade Policial do Programa Delegacia Legal.

Avaliar o estado emocional do cliente, procurando proporcionar-lhe tranquilidade e confiança, evitando gerar conflitos.

O responsável pelo atendimento faz uma criteriosa análise da necessidade do cliente e, caso não a enquadre como atendimento social, recepção a visitantes e prestação de informações ou registro de extravio de documentos, automaticamente a classifica como atendimento policial.

Procurar a Autoridade Policial caso não consiga identificar o motivo da presença do cliente.

6.3. Atendimento telefônico:

Compreender que a forma de comunicar-se ao telefone revela o compromisso da Unidade Policial do Programa Delegacia Legal com a Qualidade.

Atender o telefone até o terceiro toque, com a seguinte mensagem, tomando a 5ª DP como exemplo: "5ª DP, bom dia (boa tarde", boa noite), nome do Atendente?."

Ter **foco no Cliente**: colocar-se no seu lugar e tentar compreender suas necessidades.

Manter conversação acolhedora e respeitosa durante toda a comunicação.

Ouvir e **escutar** ativamente o Cliente.

Utilizar comunicação precisa, cordial e completa.

Não deixar o cliente "pendurado" no telefone; ser objetivo e ágil.

Registrar os pontos importantes da comunicação, fazendo chegar os recados aos respectivos destinatários.



6.4. Cadastrar o Cliente e prover o atendimento apropriado à necessidade

Cadastrar o Cliente no SAT, qualquer que seja o tipo de atendimento. O cadastro é essencial e vai compor as estatísticas de atendimento.

1

6.4.1. No caso de atendimento policial:

Para a geração do protocolo de balcão no atendimento policial, cadastrar o Delegado de plantão como o responsável pelo atendimento no referido campo de preenchimento, caso o Atendente não seja capaz de, nesse primeiro momento, definir o agente policial disponível para prestar assistência ao cliente;

Quando houver flagrante, registrar o condutor da ocorrência (policial militar, guarda municipal, segurança, etc.) como sendo o reclamante e o delegado de plantão como sendo o responsável pelo atendimento. No campo de descrição da ocorrência cadastrar os nomes das partes envolvidas - preso(s) e vítima(s).

9. **6.4.1.1.** No caso de ocorrência policial para a qual já existe registro anterior, o Atendente recupera o registro anterior e orienta o cliente procurando atender a sua necessidade específica, conforme a seguinte orientação:

MOTIVO DO ATENDIMENTO	ENCAMINHAMENTO
Solicitação de cópia de documento elaborado pela Unidade Policial do Programa Delegacia Legal.	SESOP
Verificação de andamento de investigação.	GI
Verificação de peças anexadas à ocorrência.	SESOP
Trazar novas informações sobre fatos registrados na Unidade Policial do Programa Delegacia Legal.	SESOP/GI
Prestar declarações ou cumprir outra formalidade vinculada a uma investigação policial.	GI
Outra, não especificada acima.	GI

10. **6.4.1.2.** A Equipe de Atendimento Social não tem autorização para decidir pelo não atendimento de pedidos de clientes referentes a serviços de outros setores (GI, SESOP, SIP etc.), sendo sua obrigação fazer o encaminhamento, mesmo que o agente procurado não esteja presente.
11. **6.4.1.3.** É vedado à Equipe de Atendimento Social recusar-se a iniciar o atendimento de comunicante de casos de desaparecimento, antes da busca em hospitais, outras DPs e IML e também por tempo mínimo de desaparecimento.

6.4.2. No caso de atendimento social:

Cadastrar o cliente no SAT preenchendo todos os campos do formulário e se apropriado encaminhar o cliente para a **Rede de Referência**, utilizando o formulário de Encaminhamento Social disponível no próprio sistema.

O Atendimento Social será realizado exclusivamente na sala de Atendimento Social.

6.4.3. No caso de recepção de visitantes e prestação de informações:

Visitas: Identificar a natureza da visita, localizar e informar o responsável interno pela visita; cuidar para manter a situação sob controle e os visitantes informados e confortavelmente instalados.

Informações: Esmerar-se para prestar a informação que o cliente necessita; utilizar os recursos de busca de informações disponíveis (*Internet, intranet* etc.).

12. **6.4.4.** No caso de registro de **extravio de documentos**, para efeito de registro considerar os seguintes tipos de documentos/pertences:

- Carteira de identidade (dos órgãos oficiais ou de classe)
- Carteira de habilitação
- Carteira de trabalho
- Título de eleitor
- Certidão de nascimento
- Certidão de casamento
- Certificado de reservista
- CIC
- Passaporte
- Talão de cheques
- Cartões magnéticos de naturezas diversas
- Registro de Arma de fogo
- Porte de Arma

6.4.4.1. O extravio de documentos de propriedade de veículos automotores (CRLV ou CRV) será objeto de registro de ocorrência.

6.4.4.2. O extravio de carteira funcional da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro não será, em hipótese alguma, objeto de registro de extravio de documento.

6.4.4.3. O registro de extravio de documento deverá ser impresso em uma única via, que será entregue ao solicitante, após assinatura do funcionário competente.

6.5. Confirmar o cadastro no SAT

Confirmar a completeza e correção dos dados do Cliente no SAT e, se for o caso, atualizá-los.

6.6. Entregar o protocolo ao cliente

Certificar-se de que o cliente receba o protocolo e informá-lo de que o mesmo servirá como referência para consultas posteriores, caso necessário.

6.7. Encaminhar o cliente ao destino apropriado:

Certificar-se de que o cliente está corretamente orientado quanto ao destino apropriado.

Se for atendimento do tipo policial, encaminhar o cliente para o GI, conforme a escala de serviço e orientar o cliente para aguardar o atendimento. Caso necessário, reiterar ao GI a necessidade de atender o cliente.

6.8. Entregar a Pesquisa de Satisfação ao Cliente

Entregar o formulário da Pesquisa de Satisfação ao Cliente a todos os clientes que acabaram de ser atendidos.

Orientar sobre o correto preenchimento do formulário da pesquisa e utilização da caixa de sugestões.

Recolher, **a cada 15 dias**, os formulários da caixa de sugestões e incluir os dados no arquivo de tabulação armazenado no computador do Balcão de Atendimento.

Criar back-up do arquivo de tabulação atualizado e entregar juntamente com os formulários das pesquisas à Coordenação de Atendimento.

7. A Equipe de Atendimento é expressamente proibida de:

manter ou guardar no balcão de atendimento chaves, documentos, embrulhos, etc, em qualquer situação em que isso lhe seja solicitado; tais solicitações devem ser dirigidas à SESOP da Unidade Policial;

utilizar o telefone disponível no balcão e na sala de atendimento social para chamadas e atendimento particulares;

exercer suas atividades na Unidade Policial sem o uniforme de serviço;

realizar revista íntima em qualquer pessoa detida no interior da Unidade Policial;

elaborar relatórios, estatísticas, trabalhos de digitação ou de natureza similar diferentes dos padrões adotados pelas normas do Atendimento Social.

8. REGISTROS

Cadastro dos clientes no SAT.

Protocolo de Atendimento.

Registro de Extravio de Documentos - RED.

Encaminhamento Social.

Pesquisa de Satisfação do Cliente. _

PROGRAMA
Delegacia Legal

Seminário

A arte do relacionamento com clientes

Coordenação de Atendimento

1- O CLIENTE

Cliente é aquele que adquire um bem ou tem acesso a um determinado serviço. A cada dia, os clientes tornam-se mais conscientes de seus direitos e exigentes em relação aos serviços prestados.

Nas organizações, existem dois tipos de cliente: o **INTERNO** e o **EXTERNO**.

Muitas vezes as pessoas necessitam de algumas informações ou do nosso trabalho para que possam dar continuidade nas suas atividades profissionais, essas pessoas são os clientes INTERNOS.

As pessoas que procuram a organização, na qual trabalhamos buscando um determinado serviço são os clientes EXTERNOS, elas que são a razão de "ser" da organização, por isso o atendimento e o serviço prestado devem ser de excelência.

"A excelência da qualidade no atendimento deve ser igual tanto para o cliente interno quanto para o cliente externo."

1.1 - Tipos de Cliente:

1.1.1 - Cliente Tranquilo

Características: Demonstra total tranquilidade ao relatar o acontecimento. Quase não exprime expressões faciais, utilizando-se de frases curtas e, geralmente, utiliza monossílabos em sua respostas.

Como Atendê-lo: Certifique-se que ele está atento fazendo perguntas fechadas. Cuidado, pois sua calma pode ser aparente e ele pode "explodir" caso sinta estar sendo mal atendido.

Coordenação de Atendimento

1.1.2 - Cliente Nervoso / Assustado

Características: Geralmente está atordoado com algum acontecimento e pode aparentar medo de alguma coisa ou de alguém. Pressa para localizar determinada pessoa ou resolver determinado problema.

Como Atendê-lo: Prestar bastante atenção em seu relato, pois, pelo nervosismo, pode não se fazer claro. Respeitar o momento pelo qual está passando, procurando tranquilizá-lo.

1.1.3 - Cliente Apressado / Estressado

Características: Geralmente não tem paciência para ouvir todas as informações. A pressa dele é mais importante do que tudo.

Como Atendê-lo: Seja objetivo, respondendo prontamente suas perguntas. Cuidado ! Ele pode perder a calma com facilidade.

1.1.4 - Cliente Inibido

Características: Pode estar constrangido de estar presente em uma delegacia, de contar um acontecimento ou então pode ser tímido. Geralmente usa poucas palavras para falar.

Como Atendê-lo: Demonstrar naturalidade e profissionalismo, sem mostrar “espanto” com alguma coisa que lhe for dita. Certifique-se de que ele está prestando atenção e compreendendo todas as informações a ele passadas.

Coordenação de Atendimento

1.1.5 - Cliente Desorientado / Desinformado:

Características: Não sabe ao certo o que deve fazer e nem aonde deve ir.

Como Atendê-lo: Entender a sua necessidade para, depois, orientá-lo com relação as providências que deve tomar, sempre transmitindo confiança.

1.1.6 - Cliente Amigo Íntimo / Galanteador:

Características: Demonstra ser íntimo, desviando o atendimento para assuntos pessoais. Usa o seu charme acreditando que com isso possa agilizar o processo.

Como Atendê-lo: Seja objetivo e direto, interrompendo-o com educação. Mantenha-se dentro do assunto profissional. Verifique se ele, realmente, está prestando atenção.

1.1.7- Cliente “Sabe Tudo”:

Características: Hipervaloriza seus conhecimentos, ignorando as informações transmitidas.

Como Atendê-lo: Transmitir as informações com cuidado para que não vire uma competição de quem “sabe mais”. O cliente não é alguém com quem devemos manter um duelo verbal. Deixe-o expressar o seu ponto de vista e interrompa-o em um momento oportuno. Serenidade e tranquilidade são excelentes atributos no atendimento deste tipo de cliente.

Coordenação de Atendimento

2- O ATENDIMENTO:

O atendimento é o contato inicial do cliente com a instituição, por isso, devemos sempre atendê-lo bem, pois dependendo da forma como é conduzido o primeiro atendimento, podemos melhorar ou comprometer a imagem da organização.

O conhecimento de normas e procedimentos é essencial para que você se sinta seguro durante o atendimento. Quanto mais você souber, maior será a segurança que você irá passar para o cliente durante o atendimento. Sempre que possível mantenha-se informado e atualizado lendo informações disponíveis nos canais de comunicação como a intranet.

Durante o atendimento você não pode se esquecer de registrar a presença do cliente na Unidade Policial, preenchendo corretamente as informações no **SAT (Sistema de Atendimento ao Cliente)**.

Faça constantemente o seguinte exercício de auto-avaliação:

“Eu gostaria de ser atendido da maneira como estou atendendo ?”

- *Você sabia que...*

... os funcionários de atendimento são formadores de opinião dos clientes sobre a Instituição?

... alguns especialistas afirmam que, enquanto um cliente satisfeito influencia cinco pessoas, um insatisfeito espalha seu descontentamento para outras quinze?

Coordenação de Atendimento

2.1 - Etapas de um bom atendimento:

2.1.1 - Saudação inicial

Na chegada do cliente, é importante saudá-lo demonstrando satisfação em atendê-lo e sempre dizendo "bom dia, boa tarde ou boa noite" em que posso ajudá-lo?

"O bom atendimento dá uma sensação de importância e respeito ao cliente."

2.1.2 - Atenção ao Relato do Cliente

É importante demonstrar atenção, enquanto o cliente estiver falando, mantendo o contato visual e demonstrando compromisso e empenho para solução de seu caso.

Durante o atendimento devemos manter o foco no cliente demonstrando simpatia, cortesia, atenção e profissionalismo. Focando o cliente, você estará apto a satisfazer suas expectativas, aumentando assim, a probabilidade de encerrar o atendimento com sucesso.

2.1.3 - Expressões Faciais Adequadas

Não devem ser usadas expressões faciais que demonstrem indiferença, tristeza e má vontade. Lembre-se: "o corpo fala."

2.1.4 - Respostas Objetivas

Procure usar respostas objetivas quando lhe for feita uma pergunta. Isto demonstra segurança de quem está passando a informação.

Coordenação de Atendimento

2.1.5 - Empenho na Resolução do Problema

Demonstrar empenho na resolução do problema do cliente é essencial, encaminhando-o ao local ou órgão adequado. Quando o cliente percebe seu interesse e comprometimento ganha confiança em você e na sua capacidade de agir.

2.1.6 - Tempo de Espera

É preciso ter cuidado no tempo de espera do cliente na instituição. Esse fator costuma ser o que o deixa mais "irritado".

“Os clientes cada vez dispõem de menos paciência e tempo”.

2.2- Dicas para atender com qualidade em momentos de movimento intenso:

- Certifique-se de realizar a recepção a todos que chegam a Unidade Policial. Se você já estiver realizando um atendimento, saudar o cliente que chegar, posteriormente e informá-lo que assim que concluir o atendimento, irá atendê-lo .
- Mostre para o cliente que ele não foi esquecido no caso de uma espera mais demorada. Sorria e avise-o que, brevemente, irá atendê-lo.
- Não deixe que a ansiedade e o nervosismo dos clientes atrapalhem a qualidade de seu atendimento. Mantenha-se calmo! Não se desespere! Continue seu atendimento normalmente, fazendo com que o cliente perceba que logo será atendido.

Coordenação de Atendimento

2.3- Status do Atendimento

Se for o caso de encaminhar o usuário (cliente) a um policial ou a uma outra instituição é importante sinalizá-lo com relação ao status do atendimento, utilizando frases do tipo: "assim que o policial terminar o atendimento que está realizando irá atendê-lo"ou "estou tentando entrar em contato com a instituição para encaminhá-lo até ela".

2.4- Comunicação Interpessoal

No contato com público, devemos ter cuidado com a comunicação, pois nem sempre o que o interlocutor quer dizer é exatamente o que quem está ouvindo entende. Por isso, a comunicação deve ser muito clara e devemos prestar bastante atenção quando o cliente estiver falando.

É através da comunicação que ocorre a implementação dos diversos trabalhos desenvolvidos no âmbito organizacional. É também através da comunicação que estabelecemos o nível e o tipo de relacionamento no trabalho com os chefes, pares e subordinados.

2.4.1- Contato com Clientes Externos

2.4.1.1- Contato pessoal

Ao encontrar-se face a face com o cliente, dirigir-se a ele usando a expressão senhor (a) seguida pelo seu nome. Exemplo: Senhor João.

O fato de o cliente ser chamado pelo seu nome aumenta a sensação de compromisso no atendimento.

Coordenação de Atendimento

2.4.1.2- Atendimento telefônico

Ao atender o telefone, o profissional deve dizer o número da Delegacia, o seu nome e a saudação, veja o exemplo. Um atendimento telefônico realizado na 5ª DP seria feito através da seguinte frase:

“ 5ª DP, Vânia, bom dia ! Em que posso ajudá-lo ?”

A sua voz é o único referencial no atendimento telefônico para o cliente. Procure usar o sorriso na voz, desta forma, quem está do outro lado da linha tem a sensação de que você está atendendo-o com satisfação.

Procure dar respostas objetivas mostrando segurança no que está fazendo. Nunca deixe o cliente sem resposta. Caso você consulte todos os meios de informação e não consiga a resposta para a solicitação feita pelo cliente, diga a seguinte frase :

- **“Senhor(a), não temos essa informação. Talvez o senhor possa consegui-la consultando o no telefone 3399-XXXX. Podemos ajudá-lo em algo mais ? Agradecemos a sua ligação e tenha um bom dia / boa tarde / boa noite.”**

2.4.1.3- Pecados no atendimento

- Diminutivos

Queridinha ! Benzinho ! Um minutinho ! Rapidinho !

- Vícios de linguagem

Hum, Hum ! Hã, Hã ! Né ? Tá !

Coordenação de Atendimento

- Expressões Informais

Olha só, Vem cá, OK, Tá bom querido, Meu amor, Filho, Dona, Meu Bem.

- Superlativos

Lindíssimo, Facilimo.

- Gírias

Qual é ! Ferrado ! Bebum !

2.4.1.4- Contato com Clientes Internos

2.4.1.4.1- Vocabulário Adequado

Ao comunicar-se com os policiais manter postura e conduta profissional. Ser simpático e cordial não significa avançar o sinal e tratar o cliente interno como se fosse um amigo íntimo. Tapinha nas costas, piadas, uso de apelidos e gírias não devem acontecer. Chame o (a) policial e o (a) detetive de Senhor (a), e o (a) delegado (a) de Doutor (a).

2.4.1.4.2- Através da Internet (Outlook)

Expresse sua mensagem, de maneira clara e objetiva fazendo com que o destinatário não a interprete de forma diferente do que você quis dizer.

Não se esqueça de usar os pronomes de tratamento adequados de acordo com a função do destinatário da correspondência e de se identificar na mensagem.

Coordenação de Atendimento

2.5- Ergonomia

2.5.1- Modo de Sentar

Sentar com a coluna ereta, pernas paralelas ou cruzadas e as costas encostadas na cadeira.

2.5.2- Apresentação Pessoal

Lembre-se: Você é a imagem da sua empresa ! Por isso você deve estar sempre bem apresentado. Evite o uso de brincos e acessórios que chamem muita atenção. O uniforme deve estar sempre limpo e completo, cabelos arrumados e as unhas limpas e, se pintadas, com tonalidades discretas.

2.5.3- Timbre de Voz

O timbre de voz deve ser moderado. Desta forma não se corre o risco de falar baixo demais, e o cliente não lhe ouvir, ou falar alto demais, e ele pensar que você está gritando com ele.

2.5.4- Uso da Linguagem Adequada

Vocabulários informais não devem ser usados.

2.6- Finalização do Atendimento

2.6.1- Feedback do Processo

Informar ao cliente o "status" do processo e os próximos passos a serem seguidos.

Coordenação de Atendimento

2.6.2- Saudação de despedida

Ao concluir o atendimento, despedir-se do cliente da seguinte forma: "foi uma satisfação atendê-lo, tenha um bom-dia (boa-tarde ou boa-noite)".

Lembre-se que...

"Conhecimento do seu trabalho, simpatia, cordialidade e bom humor fazem parte de qualquer atendimento de qualidade. Este é o atendimento que todos desejam."

2.7- Trabalho em Equipe

Para que seja realizado um trabalho de qualidade, é necessário que todos que estejam envolvidos no processo trabalhem em equipe. Cada colaborador é um elo importante para que a satisfação do cliente esteja assegurada. Cooperar com os outros e manter relacionamentos positivos e produtivos com outros grupos ligados ao seu próprio trabalho contribui para que a prestação do serviço aconteça com sucesso.

2.7.1- Relacionamento Técnico / Estagiário

Técnico e estagiário devem trabalhar em total sintonia, dividindo as tarefas de modo que o atendimento seja mais rápido e eficaz. O técnico deve orientar o estagiário, acreditando no seu potencial.

2.7.2- Relacionamento do Balcão / Coordenação de Atendimento

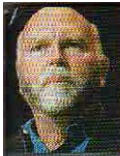
Tanto técnicos como estagiários devem ter uma relação de troca com a **Coordenação de Atendimento**.

Coordenação de Atendimento

Existe uma supervisão constante nas delegacias através da supervisora regional, que se transforma em grande de canal de comunicação entre Balcão de Atendimento e esta coordenação.

Outro canal muito eficaz e dinâmico é o programa **Microsoft Outlook (e-mail)**, onde pode ser encaminhadas dificuldades, solicitações, sugestões, etc.

ANEXO XI



Craig Venter, o primeiro cientista a criar vida no laboratório

"O Senado está fedendo": como consertar a política brasileira



US\$ 9,90

ÉPOCA

A REVISTA DE QUEM TEM OPINIÃO

VEÍCULO DE COMUNICAÇÃO DO ANO

R\$ 7,90 | Nº 476
2 JULHO 2007
www.epoca.com.br

O Inspetor Leonardo da Silva Torres, da patrulha avançada que ocupou o Complexo do Alemão

UM ATAQUE INOVADOR

Por que o cerco aos traficantes no Rio é um marco no combate ao crime no Brasil

MAIS: oito idéias realmente eficazes para diminuir a violência – já



EDITORIA GLOBO

