



Relato Policial

A COMISARÍA DE CRUZ BLANCA: UMA EXPERIÊNCIA DE GESTÃO POLICIAL

Julio Diaz Zulueta*

A província de Cruz Blanca está localizada 150 km ao Norte de Lima. É composta dos distritos Santa María e Hualmay Província de Huaura, aproximadamente com uma população de 40 mil moradores por distrito. Quem subscreve foi incorporado na comisaría de Cruz Blanca no dia 07 de Fevereiro de 2002.

ANOS 2002-2003

I. Primeira parte

A. Que qualidade de serviço prestava-se ao cidadão

A situação era muito difícil. A população não aceitava a Polícia. O primeiro a ser feito foi um DIAGNÓSTICO do problema. Encontrou-se o seguinte:

- mals-tratos ao público desde a porta de entrada;
- demora na entrega de cópias autenticadas do endereço, sobrevivência e outros;
- não havia resposta imediata aos chamados de auxílio da população;
- diante de uma denúncia de qualquer ilícito, insinuava-se que não havia gasolina, papel e outros;
- não eram aceitas denúncias fora do horário de expediente;
- além disso, no dia 8 de maio de 2001, o cidadão Jenard Lee Rivera morreu na cela da *Comisaría*. Centenas de moradores rodearam e jogaram pedras na dependência policial. Quase chegaram a destruí-la. Esse foi o pior momento, que antecedeu ao início da gestão;

* *Major da Polícia Nacional do Peru - PNP. Participante do VI Mestrado em Administração da Escola Superior de Polícia - Esupol*

- concluiu-se que o serviço prestado na mencionada *comisaría* era de má qualidade e que a população não queria denunciar porque não obtinha nenhum resultado positivo.

B. Diagnóstico criminal

- havia gangues de jovens que causavam, diariamente, danos materiais à propriedade pública e privada nos distritos de Hualmay e Santa Maria, da província de Huacho;
- cometiam-se arrombamentos da propriedade pública e privada utilizando diversas armas de fogo, o que era feito em bandos;
- as pessoas eram assaltadas na saída de suas residências ou na via pública. Eram bandos conhecidos na jurisdição;
- drogas eram comercializadas no varejo em diversos setores.

C. Infra-estrutura, logística e pessoal da *Comisaría de Cruz Blanca*

- como conseqüência da morte do cidadão Jenard Lee Rivera, milhares de moradores provocaram danos materiais à *Comisaría de Cruz Blanca*, quebrando 25 luminárias e ocasionando destruições no interior;
- havia máquinas de escrever em mal estado e um computador avariado. Inclusive algumas máquinas de escrever eram de propriedade dos policiais;
- havia algumas portas destruídas, especialmente aquela que conduzia aos banheiros do dormitório do pessoal de praças, sendo que dois deles estavam doentes com sinusite;
- quanto aos meios de transporte, havia duas viaturas e duas motos em estado regular;
- o pessoal policial designado era apenas de 23 efetivos. Não havia pessoal suficiente para efetuar o serviço de rua.

D. Organização da população

A população não havia sido organizada, embora existissem, em outros distritos, os programas de “Juntas de Vizinhos”, “Vizinho Vigilante” e “Policimento Juvenil”.

Solução ao ponto “A”

MUDANÇAS PARA RECAPTURAR A CONFIANÇA DA POPULAÇÃO

MUDANÇA DE ATITUDE DO POLICIAL E SERVIÇO DE QUALIDADE AO CIDADÃO.

- BOM ATENDIMENTO AO MORADOR DESDE O INGRESSO NA COMISARÍA. Ofereceram-se palestras permanentes todos os dias, meia hora antes da ordem unida, a fim de sensibilizar o pessoal, motivá-lo e capacitá-lo.
- ENTREGA IMEDIATA E DOMICÍLIO DE CÓPIAS AUTENTICADAS (MUDANÇAS INTERNAS DE PESSOAL). Foi aproveitado, por exemplo, o policiamento em viaturas para entregar esses documentos, especialmente para os aposentados.
- RESPOSTA OPORTUNA AO CHAMADO DE AUXÍLIO DA POPULAÇÃO. Toda chamada de auxílio da população tinha resposta imediata e eficaz.
- CUMPRIU-SE COM A OBRIGAÇÃO DE QUE TODO TRÂMITE FOSSE GRATUITO. A honestidade era cbrada com o exemplo dado pelo comisário, administrando bem os poucos recursos. Mesmo os policiais em geral e a população participavam como fiscalizadores.
- ATENDIMENTO DURANTE AS 24 HORAS. Como sempre deveria ter sido.

Solução ao ponto “B”

- Trabalhou-se profissionalmente, apreendendo os criminosos mais perigosos da área com ajuda e informação da população.

- As gangues foram reduzidas a zero, ao conseguir organizar a população onde estavam envolvidos os pais e vizinhos do mesmo, recebendo palestras e mais controle sobre os filhos.
- Foram colocadas guaritas e viaturas diante dos pontos de droga e a população foi organizada e capacitada no programa “Vizinho Vigilante”; com estas ações não se permitia a expansão do varejo de drogas.

Solução ao ponto “C”

INFRA-ESTRUTURA

Os governos locais, empresários e a população em geral colaboraram para obter a infra-estrutura geral da *comisaría* de Cruz Blanca, por um total de s/ 180 mil, cento oitenta mil soles¹ (\$ 60 mil sessenta mil dólares). Isso aconteceu ao ser comprovada a verdadeira mudança de atitude e profissionalismo que demonstraram os policiais nos anos 2002 e 2003.

LOGÍSTICA

· No dia 26 de julho de 2002, por conta da mudança de atitude e profissionalismo dos efetivos policiais, foi designada uma outra viatura e duas motos Honda 700cc.; foi implementada tecnologia de ponta com quatro computadores Pentium IV e outros artefatos.

· Foi adquirida uma central de rádio, a fim de estar interconectada com a população que adquiriu *walkies talkies*. A comunicação se tornou mais fluida entre população e polícia.

PESSOAL

Foram designados mais oito efetivos, totalizando 31.

Solução ao ponto “D”

· O comisário, uma vez que mudou atitude do pessoal policial, o que demorou três semanas, começou a visitar bairro a bairro, caminhou casa a casa, conversando com os vizinhos e lhes pedindo colaboração na nova gestão policial.

- A população, ao se convencer da verdadeira mudança da polícia de sua jurisdição, não duvidou em aceitar a capacitação e composição dos Programas de “Juntas de Vizinhos” e “Vizinho Vigilante” e em apoiar a polícia na prevenção, informação e apoio social. No total, foram formadas 748 Juntas de Vizinhos nos anos 2002 e 2003, uma das mais numerosas e reais do Peru, que perduram até hoje.

II. Segunda parte

A. Criação e imaginação

- O “VIZINHO VIGILANTE” CONTROLA SUAS VIATURAS DURANTE AS RONDAS NOTURNAS (CADERNO DE CONTROLE). Esta atitude outorgou muita confiança à população para participar na prevenção e ajudar à polícia, vigiando e informando sobre fatos criminosos de sua jurisdição e fiscalizando e/ou controlando as viaturas.

- O TELEFONE DO COMISARIO FICA DISPONÍVEL PARA A POPULAÇÃO TODA. As pessoas não acreditavam que o Comisario lhes desse o número do seu telefone pessoal e, ainda mais, que atendesse a qualquer hora e que suas chamadas fossem resolvidas com prontidão e eficiência. Isto deu muita mais confiança e estes tornaram-se os melhores aliados da polícia.

- VIATURAS QUE CONDUZEM PACIENTES AO HOSPITAL. É suficiente ligar para a Comisaría pedindo auxílio sobre algum acidente ou doente grave. A viatura dirigia-se ao local e conduzia o paciente ao hospital mais próximo. Estávamos unidos, o passado não estava nem na lembrança.

- CÓPIAS AUTENTICADAS ENTREGUES A DOMICÍLIO. Não era difícil levar os atestados de endereço ao domicílio dos aposentados e, para aqueles que iam à comisaría, lhe era entregue na hora.

B. Aliados da *Comisaría*

- Prefeitos
- Empresários
- O clero
- A população em geral

C. Êxitos mais relevantes

Essas medidas restabeleceram a confiança e cimentaram o contato com a população. A partir disso, a gestão acumulou vários êxitos. Entre eles:

- apreensão de bandos de assaltantes, recuperação de armamentos e de dinheiro (30 mil novos soles), conseguidas graças a chamadas telefônicas dos vizinhos;
- criação de 748 Juntas de Vizinhos;
- redução a 95% de faltas e crimes;
- controle por parte da população do trabalho diário da Polícia;
- rondas mistas de cidadãos e policiais, desde as 18h até as 2h, incluindo os feriados;
- transparência total na administração de recursos designados à *Comisaría*;
- constante fortalecimento das Juntas de Vizinho;
- os prefeitos distritais de Santa María e Hualmay se integraram ao comitê cívico;
- conseguiu-se a entrega de casacos impermeáveis, lanternas, apitos, alarmas elétricas e outros, por parte dos prefeitos;
- orçamento participativo:

Santa Maria s/. 60.000.

Hualmay s/. 40.000.

- doação de terreno para juntas de vizinhos:

Santa Maria 500 m²

Hualmay 700 m²

- entrega de 16 módulos rolantes para jovens em risco, doados pela Igreja Luterana da Suécia;
- 300 fontes de emprego.

CONCLUSÕES

O conjunto de esforços significou que a *comisaría* de Cruz Blanca, em Huacho, fosse premiada como a melhor *comisaría* do ano. A lição fundamental de sua experiência foi compreender a importância do labor do Comissário como liderança local da polícia. O Comissário deve obter, cultivar e manter o apoio ativo da cidadania. Para que isso aconteça, a polícia deve ter vontade de mudança e converter o conceito de polícia comunitária na ferramenta e no meio de conseguir uma eficaz estratégia de segurança cidadã.

Nota

¹ O sol é a moeda nacional do Peru. (N.T.)