

Reduzir o Medo do Crime

Como Combater o Sentimento de Insegurança Pública

Estratégias Policiais

(No original: “Reducing Fear of Crime: Strategies for Police”)

*Gary Cordner
Kutztown University*

Janeiro 2010

Tradução: Chefe Evaristo Ferreira
CDPAVR/SPPP
Outubro de 2011

Este projecto teve o apoio do Grant Number 2003-CK-WX-K049 premiado pelo Office of Community Oriented Policing Services, U.S. Department of Justice. As opiniões expressas neste trabalho são as do autor e não representam, necessariamente, a posição oficial ou as políticas do Departamento de Justiça dos EUA (U.S. Department of Justice). As referências específicas a agências, companhias, produtos ou serviços não devem ser consideradas como aprovadas por autores ou pelo U.S. Department of Justice. Até certo ponto, as referências expressas são uma forma de ilustrar e suplementar eventuais discussões do assunto.

As referências da internet citadas nesta publicação eram válidas em Julho de 2009. Dado que os URLs e web sites estão em constante fluxo, nem os autores nem o COPS Office podem garantir que as mesmas sejam válidas no momento.

Nem o autor nem o Departamento de Justiça dos Estados Unidos são responsáveis pela exactidão da tradução.

Nota do tradutor

No âmbito das minhas responsabilidades, enquanto colaborador da Secção de Prevenção Pública e Proximidade (SPPP), do Comando Distrital de Polícia de Aveiro (CDPAVR), tenho procurado o que de melhor existe em termos de Know-how sobre o policiamento de proximidade, no sentido de completar a minha experiência profissional para melhor desempenhar as minhas funções que passam, também, pela difusão de novas técnicas, estratégias, boas práticas, e tendências neste âmbito, para que o policiamento de proximidade se imponha, cada vez mais, como um modelo de policiamento moderno, proactivo, e mais eficaz no cumprimento da nossa nobre missão de desenvolver um ambiente comunitário de Segurança Pública.

A minha vida profissional e pessoal tem-me permitido conhecer outras realidades policiais e, pelo que me tenho apercebido, as realidades policiais por esse mundo fora não são assim tão diferentes da nossa, muito devido ao fenómeno global de uma certa normalização civilizacional que se vem verificando, o que leva as organizações policiais a terem que enfrentar fenómenos sociais semelhantes que afectam a segurança pública e a terem que procurar soluções criativas para esses desafios, procurando o saber fazer mais eficaz e consentâneo com a realidade actual e, isso, nem sempre se consegue com a “prata da casa”, pois as dinâmicas de mudança nas organizações são sempre lentas e só começam a surgir, por vezes, após décadas de existência de uma dada problemática, quando se começa a avolumar uma consciência generalizada de determinada necessidade.

É o que procuro fazer, e levar até vós, através da tradução do presente Guia que se encontra disponível para descarga livre, na sua versão original, na página oficial do “The Office of Community Oriented Policing Services” (the COPS Office) em www.cops.usdoj.gov

Porque se trata de um Guia muito útil, conciso, bastante esclarecedor para se compreender o fenómeno do medo do crime - porque é isto que mais afecta e preocupa o comum dos cidadãos que servimos - e porque foi elaborado com o propósito de fornecer técnicas, métodos e estratégias para as polícias usarem no combate ao medo comunitário do crime (que em Portugal é entendido de modo muito mais abrangente como “Sentimentos Subjectivos de Insegurança”) e, também, porque pretendo, através desta tradução livre, divulgar este Guia que, espero, possa ajudar a melhor serem compreendidas as intenções do policiamento de proximidade, a sua premência e abrangência, assim como as suas potencialidades para combater os sentimentos subjectivos de Insegurança Pública / antítese da Segurança Pública / razão da nossa missão que, em última análise, consiste em tudo se fazer no sentido de criar um ambiente comunitário em que os cidadãos se sintam plenamente seguros e capazes de exercerem plenamente os direitos que lhes assistem.

Toda a redacção em itálico refere-se às partes do Guia directamente traduzidas. Alguns dos gráficos apresentados não foram traduzidos por resultarem de bases de dados a que não tivemos acesso.

Caros colegas,

O medo do crime tem um efeito incrivelmente corrosivo, tanto nos indivíduos como em comunidades inteiras. Este assunto tem sido motivo de grande preocupação para todos nós que nos dedicamos à aplicação da Lei. O medo vem moldando negativamente todos os aspectos inerentes à qualidade de vida das comunidades norte-americanas.

O COPS Office admite que as pessoas não só necessitam de estarem seguras mas, também, necessitam de se sentirem seguras. Tratar ambos estes assuntos como duas partes de um grande todo é um dos aspectos críticos do policiamento comunitário. É esta a razão da elaboração deste documento, "Reducing Fear of Crime: Strategies for Police." Esta publicação identifica práticas promissoras que, directamente, têm o potencial para combater o medo do crime. Foi escrito por Gary Cordner, um dos mais incontestados peritos no assunto: O medo comunitário no âmbito policial.

O Policiamento Comunitário é uma das ferramentas mais eficazes para a redução do medo do crime. Quando os agentes policiais trabalham directamente com os residentes e com os comerciantes no seio de uma comunidade, caminham no sentido de reduzir a criminalidade, melhorar a qualidade de vida e implementar a segurança pública.

Estou certo que esta nossa nova publicação, "Reducing Fear of Crime: Strategies for Police," ser-vos-á extremamente útil.

Sinceramente,

Bernard K. Melekian

Director do COPS Office

Sumário

O Medo do Crime tem estado, ou quase, no topo da lista de prioridades policiais dos EUA por mais de duas décadas, desde o início da década de 80. Muitos dirigentes policiais já aceitam a premissa de que reduzir o medo do crime é um objectivo da mais alta importância, tendo sido já identificadas diversas práticas promissoras. Esta situação ajudou a estimular o desenvolvimento do Policiamento Comunitário nas décadas de 80 e 90 mas, paradoxalmente, a importância do medo do crime dentro das missões explícitas de grande parte dos departamentos de polícia parece vir a regredir, mesmo com a expansão do Policiamento Comunitário. Mais recentemente, contudo, o fosso entre (1) a queda das taxas de criminalidade e (2) a estabilização e mesmo o aumento dos níveis de medo da população (aquilo que alguns chamam “reassurance gap”) tem conduzido a um renovado interesse, por parte das polícias, nas estratégias para reduzir o medo do crime. Também, o medo do terrorismo cresceu bastante nos EUA após o 11 de Setembro, tornando a redução do medo ainda mais pertinente para todas as entidades oficiais, tanto locais, como estatais e nacionais.

Este Guia revê, em resumo, a informação existente acerca do fenómeno do medo do crime, assim como aborda os esforços policiais para a redução do medo, tanto historicamente como contemporaneamente. Focalizamos a nossa atenção, contudo, nas ferramentas e nas técnicas que a polícia pode usar para, objectivamente, reduzir o medo do crime e para que se institua a redução do medo do crime como objectivo policial. Algumas práticas promissoras e boas práticas já foram assinaladas – Estas são estratégias e programas que têm sido implementados, que já foram testados e que demonstraram serem eficazes.

O medo do crime é uma coisa diferente do crime em si, da desordem ou do tráfego rodoviário, e isto nada tem de esotérico. Este Guia ajudará a polícia a entender o que o medo do crime é, porque é importante, e porque deve ser um alvo importante da atenção policial. Este Guia fornece várias ferramentas e técnicas que devem habilitar qualquer departamento policial a adoptar, com sucesso, a redução do medo como linha basilar das suas estratégias operacionais.

Agradecimentos

A elaboração deste Guia só foi possível com o apoio do Office of Community Oriented Policing Services (the COPS Office) e envolveu a uma pesquisa a nível nacional, a visitas de Web sites, e a uma extensa análise documental: relatórios, artigos e livros. O autor pretende agradecer expressamente aos muitos peritos e entidades oficiais que forneceram informação, conselhos e apoio durante o projecto, incluindo Matt Lysakowski do the COPS Office; aos colegas do Kentucky Regional Community Policing Institute: Cindy Shain, Ed Brodt e Tracy Schiller; ao grupo de pesquisas da Eastern Kentucky University's Justice & Safety Center, incluindo AnnMarie Cordner, Emily Raine, Tara Rose, Jacinda Bertie-Cockerham e Jan Mays; a Mora Fiedler ex-membro do Denver Police Department; a Pat McElderry do Colorado Springs Police Department (aposentado); ao Dr. Martin Innes da University of Surrey; e a Gavin Stephens do Home Office, United Kingdom. Agradeço especialmente ao Sargento Neil Henson da London Metropolitan Police que me ajudou a ter acesso ao seu próprio serviço, bem como a muitos responsáveis de outras entidades oficiais da Inglaterra.

Introdução

O medo do crime tem um enorme impacto na sociedade americana (e em Portugal, também). Habitualmente, os cidadãos escolhem onde viver, comprar e socializar baseados nas suas percepções de relativa segurança das diferentes cidades, vilas e vizinhanças. Os progenitores permitem que os seus filhos brinquem nos parques, ou vão para a escola a pé, se sentirem que é seguro. Vizinhanças e cidades inteiras têm decaído em espiral devido ao facto de que o medo do crime motiva os residentes e os comerciantes que têm possibilidades de se mudarem de localidade a fazê-lo. O medo do crime, de forma rotineira, conduz as políticas locais e, ocasionalmente, influencia as eleições nacionais, e tem sido o catalisador de um vasto, e cada vês maior, esforço federal no combate ao crime desde 1960. Preocupações acerca do crescimento do medo do crime nas décadas de 80 e 90 ajudaram a encorajar o desenvolvimento dos programas de policiamento comunitário. Desde a década de 90, os actuais níveis de criminalidade caíram dramaticamente, mas o medo do crime parece não ter regredido, pelo menos não tão rapidamente nem tão substancialmente.

Esta Guia argumenta a favor da inclusão da redução do medo (fazer com que os cidadãos se sintam seguros) de entre as componentes explícitas da missão de uma polícia moderna. É baseado nos seguintes pressupostos inter-relacionados:

- **O Medo importa** – Porque afecta negativamente tanto os indivíduos como as comunidades.
- **O Medo é real** – Apesar de ser só um sentimento, o medo afecta o comportamento, as políticas, a economia e a vida social.
- **Admite-se que o Medo não é tão importante como o crime** – Os danos causados pelo medo não são equiparados aos danos reais, por vezes trágicos, causados pelo crime violento contra as pessoas e mesmo contra a propriedade.
- **Mas o Medo é muito importante** – Manter as pessoas seguras talvez seja um dos maiores propósitos dos governos, enquanto fazer com que as pessoas se sintam seguras talvez seja quase tão importante, porque o medo provoca implicações negativas na política, na economia e na vida social.
- **Reduzir o Medo é, e deve ser, uma das responsabilidades policiais** – Este propósito governamental, de fazer com que as pessoas se sintam seguras, recai na Polícia, por questões lógicas e de necessidade.
- **A polícia consegue reduzir o Medo** – Estratégias e práticas tendentes à redução do medo têm sido desenvolvidas e testadas nos últimos 30 anos.
- **Reduzir o Medo deve ser, explicitamente, uma das prioridades das polícias** – a não ser que a polícia tenha o combate ao medo como alvo prioritário, a sua atenção tende a dispersar-se por outros assuntos e os esforços para a redução do medo são negligenciados.
- **Os esforços para a redução do Medo devem ter este por alvo** – É evidente e preponderante que a eficácia policial é tanto maior quanto maior for a concentração de esforços estratégicos num determinado alvo. Este princípio geral aplica-se a este específico desafio em reduzir o medo do crime.

Este Guia, em resumo, revê informação acerca deste fenómeno que é o medo do crime assim como salienta os esforços policiais para a redução do medo na vertente histórica e contemporânea. O foco da nossa atenção, contudo, prende-se com as ferramentas e as técnicas que as polícias podem usar para elegerem a redução do medo do crime como alvo, instituindo a redução do medo do crime como prioridade no seio dos respectivos departamentos policiais. Algumas práticas promissoras e boas práticas têm sido reconhecidamente apontadas – são estratégias e programas que têm sido implementados e testados e que se mostraram eficazes.

O Medo como alvo

Os departamentos policiais necessitam de começar a medir e a analisar, mais sistematicamente, os níveis de medo relativamente ao crime. Durante as últimas décadas, as polícias aprenderam que se torna necessário proceder à análise das estatísticas tendo como alvo o crime – o mesmo se torna necessário a respeito do medo do crime. Isto requer a realização de inquéritos de opinião, tanto ao nível local da comunidade como ao nível mais restrito de um determinado bairro ou área problemática, mas este não é o único método para nos apercebermos dos níveis de insegurança sentidos pela população. Reuniões comunitárias, pessoas em lugares-chave, estudos sociais e contactos rotineiros com a população também servem para recolhermos informações acerca das preocupações e sentimentos de insegurança sentidos pela população residente. Tendo a polícia alguma informação acerca do medo do crime na comunidade, pode usá-la para identificar determinados grupos de risco que se possam encontrar mais afectados: vizinhanças, crianças, idosos, comerciantes e outros. A polícia também pode sinalizar outro tipo de anomalias: por exemplo, em bairros onde os índices de criminalidade são baixos mas onde os sentimentos de medo são altos. Armados com dados e análises acerca do medo do crime, a polícia pode começar a focalizar a sua atenção no combate ao medo, tal como o faz no combate ao próprio crime.

Reduzir o Medo

Uma vez conhecidos e compreendidos os medos comunitários existentes, há que implementar respostas à medida dos problemas sinalizados. Se, por exemplo: a fonte dos receios de segurança de um dado bairro advêm de uma fraca iluminação pública, por certo o problema não será resolvido através de uma simples carta enviada à entidade responsável; Se a causa do medo advêm da presença de mendigos agressivos numa zona comercial, por certo não resultará aconselhar os comerciantes a aplicarem melhores fechaduras nas portas dos seus estabelecimentos. Este Guia recomenda, insistentemente, para que sejam implementadas respostas idealizadas à medida dos problemas – específicas de acordo com a natureza das causas dos sentimentos de insegurança sinalizados através das informações e análises. Conjuntamente com estes tipos de resoluções dos problemas, é recomendável que se deva implementar um policiamento mais personalizado encorajador de um maior envolvimento da comunidade, já que ambos se encontram estreitamente associados a fazer com que o público se sinta mais seguro. Temos, também, que prestar atenção a um dos ingredientes mais cruciais – o feedback. As pessoas não passam a sentir-se menos inseguras a não ser que saibam que as fontes dos seus receios estão a ser removidas. O medo é baseado nas percepções, por isso a intenção da polícia em reduzir o medo deve ser consistente e deve ser assegurado que a população vê resultados, ouve falar disso ou, de alguma forma, reconhece mérito por o problema ter sido solucionado, as condições melhoraram, etc. Isto é de tal forma importante que os departamentos policiais deverão, também, começar a pensar melhor a respeito da alta importância do uso da comunicação social como acção estratégica. A polícia

necessita de se tornar mais sofisticada no que toca a transmitir confiança à população em contraponto às inevitáveis mensagens de alerta e de medo que predominam na política e nos média.

Institucionalizando o Combate ao Medo

A secção final deste Guia tem em consideração que a redução do medo pode ser, cada vez mais, fortemente cimentada operacionalmente em cada departamento policial. Um dos primeiros passos consiste em ser reconhecido, formalmente, que a redução dos medos faz parte da missão e é uma das linhas basilares do policiamento. Outro dos passos consiste em implementar, permanentemente, sistemas de medição e monitorização dos níveis de medo da população, para que a ausência destes dados não constitua desculpa para não se apontar este objectivo como alvo. De mais a mais, no policiamento “o que se mede é o que se obtém.” Neste sentido, a redução do medo deve ser implementada com o recurso a sistemas do tipo CompStat (CompStat ou COMPSTAT abreviatura de COMPuter STATistics ou COMParative STATistics) – Os comandantes locais devem-se consciencializar de que fazer com que a sua população se sinta mais segura é uma das suas obrigações e que deve ser um dos critérios para a avaliação do seu desempenho. O mesmo se deve aplicar aos restantes elementos policiais de uma dada subunidade – Se souberem que este indicador é tido em consideração e que poderão ser responsabilizados por não contribuírem para que a população se sinta mais segura, por certo adoptarão uma atitude mais séria relativamente a esta matéria. Mais, é razoável ter em consideração que os problemas mais temidos pelas pessoas prendem-se com os que mais directamente as afectam, ou seja os que se passam na sua vizinhança e sabemos, devido a 25 anos de “Broken Windows” e policiamento comunitário, que os residentes de uma qualquer vizinhança, realmente, reconhecem quando os agentes intervêm em desordens, incivildades, e em outras causas de ansiedade e de medo.

O medo do crime é uma coisa diferente do crime em si, da desordem ou do tráfego rodoviário, e isto nada tem de esotérico. Este Guia ajudará a polícia a entender o que o medo do crime é, porque é importante, e porque deve ser um importante alvo da atenção policial. Este Guia fornece várias ferramentas e técnicas que devem habilitar qualquer departamento policial a adoptar, com sucesso, a redução do medo como linha basilar das suas estratégias operacionais.

Índice

Nota do tradutor	3
Sumário	5
Agradecimentos	6
Introdução	7
1 Porquê eleger o medo como alvo?	11
O medo como alvo	11
Argumentos Contra a prioridade da redução do Medo do Crime	13
Contra-argumentos	14
A Redução do Sentimento de Insegurança Pública em perspectiva	16
Acerca do Medo do Crime	17
Acerca deste projecto	21
2 Estratégias policiais para a redução do medo	23
Como é que o policiamento pode reduzir o medo	23
Prevenção Criminal	25
Policiamento Comunitário	26
Janelas Partidas (Broken Windows)	27
Policiamento Orientado para os Problemas	28
3 Ferramentas para tratar o medo do crime	32
Inquéritos à população	33
Inquéritos alargados numa jurisdição	36
Inquéritos ao nível de bairro	36
Avaliação dos Inquéritos	37
Reuniões com a comunidade	39
Indivíduos-chave	41
Auditorias Ambientais	43
Contactos de Rotina	45
Matriz Certificadora do Medo do Crime	45
4 Ferramentas para a redução do medo	49
Policiamento Personalizado	49
Envolvimento da Comunidade	51
Planificação Ambiental	54
Resolução de Problemas	56
Feedback Directo	59
Comunicação Estratégica	62
5 Ferramentas de Apoio à Redução do Medo	66
Incluir a Redução do Medo na Missão Policial	66
Medindo e Monitorizando o Medo	66
Incluir o Medo na Análise Criminal e na Análise de Problemas	68
Responsabilidade de Comando sobre a Redução do Medo	68
Responsabilidade ao nível da patrulha	69
Referências	71
Anexos	78

1 Porquê eleger o medo como alvo?

Porque o medo do crime é só um sentimento, alguns poder-se-ão interrogar porque é que é importante, particularmente como alvo da acção policial. Certamente, será o crime em si mais importante que meros sentimentos acerca do crime? E, sendo o medo do crime de tal importância, o que se poderá esperar que a Polícia faça acerca disso?

O medo como alvo

Um dos peritos que mais tem estudado o medo do crime, por mais de duas décadas, é Wesley Skogan da “Northwestern University”. Igualmente, tem-se dedicado ao estudo e avaliação de diversas estratégias policiais, incluindo a experiência que foi feita em Chicago com o Policiamento Comunitário, iniciada em 1993. O mesmo perito elaborou um relatório tendente a chamar à atenção para o medo do crime (Sentimentos Subjectivos de Insegurança - como é designado em Portugal) conforme o seguinte (2006: 255):

“O medo do crime é um facto social e político com concretas consequências na vida das grandes cidades. Os custos do medo são tanto ao nível individual como ao nível colectivo. O medo confina as pessoas às suas casas, minando-lhes a confiança que deveriam sentir nos vizinhos e, especialmente, nos filhos dos vizinhos. O medo, para muitas pessoas, é uma questão-chave para a sua “qualidade de vida”. Diversas pesquisas também indicam que as preocupações acerca do crime provocam consequências na vizinhança onde vivemos. O medo conduz à abstenção da vida pública, e isto mina os esforços informais e organizados da comunidade para controlar o crime e a delinquência. Torna-se difícil organizar actividades nas vizinhanças onde as pessoas temem os próprios vizinhos. O medo mina o valor da propriedade residencial e, conseqüentemente, desmotiva os proprietários a cuidar, adequadamente, do que é seu. Quando os clientes, e mesmo os empregados, temem entrar na sua área comercial, a viabilidade local de um negócio é ameaçada.”

Ainda mais significativo, tanto em Chicago como noutra qualquer, o medo do crime tem sido um dos factores mais importantes na fuga dos residentes para os subúrbios, encorajando a segregação de raças e de classes sociais e minando a importância política das cidades americanas.

Entidades oficiais da Inglaterra que vêm estudando a problemática do medo do crime e como o reduzir chegaram a conclusões semelhantes (Fear of Crime Team, 2005: 16):

“O medo do crime é algo que pode afectar as pessoas em todos os quadrantes da sociedade e em todas as fases das respectivas vidas. Este impacto não é coincidente com as actuais taxas de criminalidade, que tendem a ser diferentes consoante as áreas particulares em que incide, bem como as vítimas que provoca, apesar de serem, habitualmente, cometidos por um número reduzido de delinquentes. Seja numa pessoa idosa que se sente nervosa em regressar a casa a pé, pais que ficam ansiosos quando mandam os filhos ao cimo da rua comprar rebuçados, ou um lojista que fica tenso sempre que vê um cliente entrar na sua loja, se o deixarmos, o medo do crime pode ter um efeito devastador na nossa qualidade de vida.”

Estudos de opinião, locais e nacionais efectuados nos Estados Unidos da América (EUA) constatarem a preocupação do público acerca do crime e do medo do crime. Em 2007, um

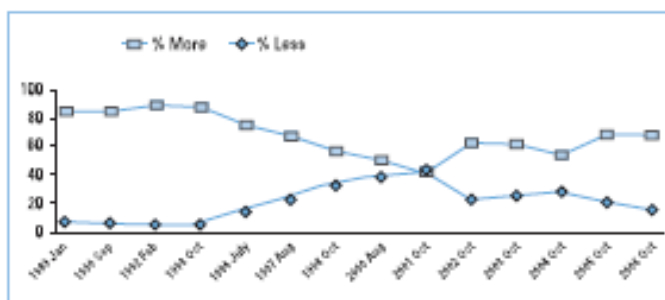
estudo efectuado na cidade de Charlotte, North Carolina, 46% dos inquiridos responderam que, de alguma forma, estavam preocupados ou muito preocupados acerca da possibilidade de virem a ser vítimas de crime (Manware, 2007). Um ano depois, na mesma cidade, 42% dos residentes disseram sentirem-se menos seguros que em 2007, enquanto somente 7% disseram sentirem-se mais seguros (Cherrie, 2008). A nível nacional (nos EUA) em 2006, 37% dos americanos salientaram que, no raio de um milha em redor das suas casas, existia uma área onde, durante a noite, teriam medo em caminhar sozinhos (Saad, 2006). Em 1982, este indicador acusou uma percentagem de 48% que, gradualmente, caiu para 30% em 2001 até começar de novo a subir. Consistente com esta tendência de subida do medo do crime, 71% dos americanos, em 2007, acreditavam que existia uma maior taxa de criminalidade nos EUA que no ano anterior e, 51% acreditavam que o crime, nas suas áreas locais, havia aumentado relativamente ao ano transacto (Saad, 2007). Ambos os indicadores, sobre as percepções relativas à criminalidade, cresceram desde 2001.

Figura 1. Percepção Criminal Vs Crime Violento



Fonte: Saad, Lydia. "Worry About Crime Remains at Last Year's Elevated Levels." Gallup News Service, 2006. www.gallup.com/poll/25078/Worry-About-Crime-Remains-Last-Years-Elevated-Levels.aspx#1.

Figura 2. Existe mais crime nos EUA do que havia há um anos atrás, ou menos?



Fonte: Saad, Lydia. "Worry About Crime Remains at Last Year's Elevated Levels." Gallup News Service, 2006. www.gallup.com/poll/25078/Worry-About-Crime-Remains-Last-Years-Elevated-Levels.aspx#1.

O aumento do medo do crime e as percepções sobre o aumento dos níveis de criminalidade nos EUA têm aumentado conforme os estudos elaborados pela "Gallup Polls" desde 2001, o que não é consistente com as tendências criminais nacionais registadas e medidas, seja pelo número de pessoas vitimizadas (Rennison, 2002; Catalano, 2006) seja pelo número de crimes registados (Federal Bureau of Investigation, 2002 e 2007):

Crime Violento

- Menos 18% de mudança nas taxas de vitimização (2001–2005)
- Menos 6% de mudança nas taxas de crimes registados (2001–2006).

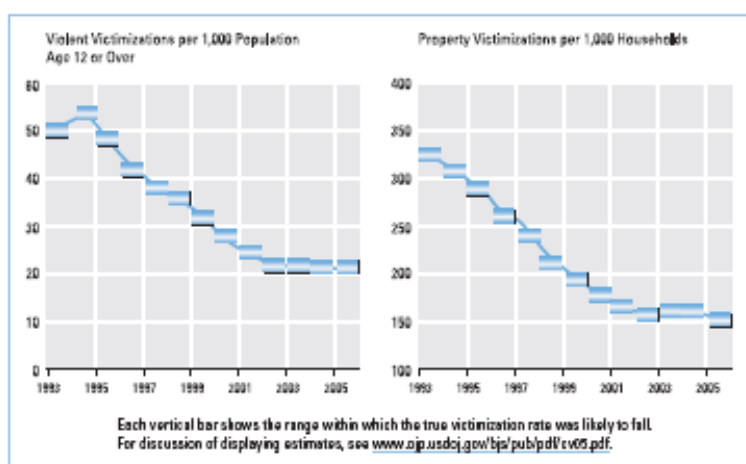
Crime contra a Propriedade

- Menos 8% de mudança nas taxas de vitimização (2001–2005)
- Menos 9% de mudança nas taxas de crimes registados (2001–2006).

Esta aparente desconexão entre as percepções do público versus as reais taxas de criminalidade não é nova nem é surpreendente, mas que tem, certamente, contribuído para uma certa frustração sentida por muitos agentes da autoridade, principalmente na última década, pois as quedas nas taxas de criminalidade não têm paralelo quando comparadas com as quedas do medo do crime (dos sentimentos subjectivos de insegurança) (Burke, Sandoval, and Lemire, 2009).

Esta desconexão, também, tem frustrado muitos dos líderes políticos em exercício, cujas reeleições dependem dos resultados das votações, o que, ao mesmo tempo, fornece argumentos aos seus oponentes (Stiles and Glenn, 2007). Esta situação não é única dos EUA-Inglaterra (Fear of Crime Team, 2005), a Holanda (Lasthuizen, Van Eeuwijk, and Huberts, 2005), e outros países têm tido experiências semelhantes no decurso do mesmo período. Contudo, reconhecer que o medo do crime é um problema não necessariamente significa que é um problema policial ou que a redução desse sentimento de medo seja uma das maiores prioridades. Vários bons argumentos têm sido avançados a favor e contra a inclusão da redução dos sentimentos subjectivos de insegurança da população, de entre as importantes missões dos serviços de polícia.

Figura 3. Taxa de vitimização por crime violento e por crime contra o património, 1993-2005



Fonte: Catalano, Shannan. *Criminal Victimization 2005*. Washington, D.C.: Bureau of Justice Statistics, 2006.
www.ojp.usdoj.gov/bjs/pub/pdf/cv05.pdf.

Argumentos Contra a prioridade da redução do Medo do Crime

Considerando a prioridade da redução do medo do crime, como atrás se referiu, há que ter em atenção, resumidamente: O medo importa, é real, e isso afecta em profundidade os indivíduos e as comunidades; Mais ainda, a polícia deve aceitar a responsabilidade da redução dos sentimentos de insegurança porque são especialistas em combater o crime e a intervir em desordens e, a isso, estão comprometidos individualmente e no seio da comunidade e, porque, mais ninguém tem a perícia ou a autoridade para, com seriedade, combater estes sentimentos de insegurança.

Apesar do exposto, têm sido levantados alguns argumentos contra a ideia de que a redução do sentimento de insegurança seja uma das prioridades policiais. Os mais importantes desses argumentos são os seguintes:

- **O Medo do Crime é demasiado efêmero** – Porque é um conceito vago e um problema demasiado intangível para que mereça a devida atenção.
- **O Medo do Crime é uma arma política** – Os políticos e a polícia manipulam as ansiedades públicas acerca do crime com propósitos próprios.
- **A Redução do Medo do Crime é um risco** – As pessoas quando se sentem seguras tendem a “baixar a guarda” e envolvem-se em comportamentos de risco, tornando-as mais susceptíveis ao crime.
- **A Redução do Medo do Crime é um desperdício de recursos** – A polícia deve usar os seus limitados recursos no combate ao crime, o qual é mais importante que o medo do crime.
- **A Redução do Medo do Crime é uma desculpa** – A polícia começa a interessar-se pela redução do medo numa altura em que se acredita não poder nada fazer para reduzir as taxas de criminalidade. Há medida que o tempo passa, torna-se evidente que a polícia consegue reduzir as taxas de criminalidade.
- **O caminho para reduzir o Medo do Crime é através da redução do crime** – Talvez a redução do medo do crime seja importante, mas isso é um simples reflexo da existência do crime, por isso não é requerida nenhuma especial ou particular atenção.

Contra-argumentos

Comparando com os argumentos que suportam a adopção, pela polícia, da redução do sentimento de insegurança como uma importante parte da sua missão, aqueles criticismos não são suficientemente persuasivos. Contudo, cada um deles contém elementos de reflexão que devem ser incorporados nos esforços, de qualquer subunidade policial, para a redução dos sentimentos de insegurança da população.

1. O Medo é vago, é um sentimento e, como tal, é intangível, mas é algo comportamental e de consequências reais como atrás foi referido. Através de esforços cuidados, pode ser definido e medido com razoável precisão. Uma vez medido, pode ser apontado e rastreado de modo a que os esforços para a sua redução sejam lógicos, racionais e contabilizáveis.
2. Os políticos nacionais e locais estão conscientes de que a manutenção de agendas que promovam a Lei e a Ordem respondam ao medo do crime sentido pelas populações e que alimentar este medo é uma estratégia para ganharem mais apoio eleitoral (Lee, 2007; Simon, 2007). Os departamentos de polícia, por vezes, manipulam o medo que as populações têm do crime quando pretendem conseguir mais recursos ou aumentar o seu poder autoritário. Não nos devemos surpreender que um tão importante assunto público, de tão emocional que é como o é o medo do crime, tenha ramificações políticas. Mas também as tem o crime em si, as drogas, os “gangs”, o terrorismo, o uso da força policial, a imigração, e uma enorme variedade de outras preocupações de segurança pública. Só porque o medo do crime pode ser um assunto

político quente, isso não nega o facto de que tem consequências negativas bem reais nas pessoas e nas populações.

3. *Uma certa quantidade de medo é um importante mecanismo de sobrevivência e de defesa (Warr, 2000). A chave está em manter-se um nível apropriado de medo equilibrado com os níveis reais de risco. Os níveis de risco variam de indivíduo para indivíduo dependendo da idade, sexo, ocupação e outras características. Também, os níveis de risco variam conforme as diferentes vizinhanças e locais. Consequentemente, os esforços para a redução do medo não se devem limitar, ingenuamente, à eliminação do medo do crime, mas antes a sincronizar os medos sentidos com os actuais níveis de criminalidade.*
4. *A redução do medo não desperdiça recursos (muito embora isso até possa poupar recursos se conduzir a uma redução do número de chamadas de serviço). Torna-se importante eleger a redução dos sentimentos de insegurança como uma das prioridades da polícia sem, contudo, reclamar-se ser esta a mais importante das prioridades policiais (Moore and Braga, 2003). Logicamente, o sentimento de insegurança é um problema mais sério numas comunidades que noutras e, por isso, a redução dos sentimentos de insegurança serão uma maior ou menor prioridade policial consoante as subunidades.*
5. *É verdade que as polícias começaram a prestar atenção ao sentimento de insegurança da população no início dos anos 80, quando começou a surgir a noção de que a polícia nada estava a conseguir fazer nada para reduzir os níveis de criminalidade. O Crime pareceu ter explodido durante os anos 70, e a primeira vaga de pesquisas e avaliações policiais concluíam que as estratégias policiais tradicionais usadas: patrulhas de rotina preventiva, resposta rápida e investigação reactiva, não estavam a ter qualquer impacto nos níveis de criminalidade ou no que quer que fosse (Cordner and Scarborough, 2007: 383–397). Também, é inquestionável que as subsequentes experiências e estudos efectuados tornam, agora, evidentes a necessidade de uma visão mais focalizada, mais orientada para as comunidades e que estratégias policiais mais orientadas para a resolução dos problemas são mais eficazes (Skogan and Frydl, 2004).*

O defeito deste particular argumento contra a estratégia policial da redução dos sentimentos de insegurança reside no facto de apresentar uma falsa dicotomia. A actual situação, que é diferente da verificada no início dos anos 80, não é tanto em argumentar entre a necessidade de nos focalizarmos na redução do medo do crime em vez de na redução da criminalidade. Até certo ponto, podemos aceitar que reduzir o crime e reduzir o medo são ambos objectivos válidos. Diferentes estratégias podem, e devem, ser empregues para se tentar atingir cada uma destas metas. A prioridade de cada uma varia e, de facto, é razoável assumirmos que a redução da criminalidade é a mais alta destas duas prioridades, pelo menos para a vasta maioria dos departamentos policiais. A maneira mais útil de pensar a respeito disto, contudo, é em termos de prioridades relativas e não em termos de “ou isto, ou aquilo”.

6. *O medo do crime está relacionado com a criminalidade, mas a ligação entre ambos não é tão clara assim, como se possa pensar à partida. Os indivíduos mais inseguros não são necessariamente aqueles que já sofrerem mais crimes ou que estejam em maior risco de serem vitimizados. As comunidades mais inseguras não são necessariamente aquelas que têm mais crimes. O medo do crime não sobe ou desce, necessariamente, em correlação com a quantidade real de crimes, e por aí fora...*

Porque o medo do crime não encontra conexão com as reais taxas de criminalidade, não se pode partir do princípio que reduzir o crime reduza o medo do crime – isto está demonstrado, com toda a certeza, por recentes experiências. No seguimento disto, se a polícia pretende reduzir os sentimentos de insegurança das populações torna-se necessário fazer algo mais para além do que vem sendo feito no sentido de reduzir a criminalidade.

Quando num departamento de polícia é planeada a implementação de estratégias para a redução dos sentimentos de insegurança, devem ter presente em mente estes contra-argumentos. A Polícia deve trabalhar com inteligência, tanto na redução dos sentimentos de insegurança das populações assim como quando combate o crime e as desordens. O sentimento de insegurança é, simplesmente, um dos problemas de uma enorme lista de problemas com que a polícia deve resolver. Pode ser menos objectivo e menos palpável que outros problemas e, talvez, não tenha a mesma expressão que a constituição de vítimas relacionadas com o crime, que as drogas, ou a que a condução sob efeito do álcool possam ter. Mas, como o sentimento de insegurança pública provoca tais consequências negativas nos indivíduos e nas comunidades compete à polícia dar-lhe a devida atenção e elegê-la como uma das suas prioridades.

A Redução do Sentimento de Insegurança Pública em perspectiva

Argumentamos que a redução dos sentimentos de insegurança deve ser uma das prioridades da polícia. Isto, naturalmente, levanta inúmeras questões sobre o conjunto das prioridades da polícia, ou, por outras palavras, quais são as “coisas” que os departamentos de polícia devem tentar alcançar – quais são os objectivos? Esta importante questão tem sido motivo de discussão e debate pelo menos desde 1829, quando a London Metropolitan Police se formou. Nessa altura, Sir Robert Peel e outros arquitectos do modelo moderno de policiamento Anglo-Americano declararam que a prevenção criminal é o objectivo primário da polícia, igualmente fazendo referência à prevenção das desordens, à aceitação das medidas de segurança pelo público, e aos limites do uso da força e dos meios coercivos (Lentz and Chaires, 2007).

Estes mesmos temas, por certo, ainda fazem sentido nos dias de hoje. Os mesmos incluem-se no conjunto das sete “Dimensões de Valor” propostas por Mark Moore e seus colegas para, em conjunto, representarem as “Linhas-Base” do policiamento – as componentes-chave do que as agências de polícia devem estabelecer no sentido de as alcançar (Moore e Braga, 2003):

- *Reduzir o crime e a vitimização*
- *Responsabilizar os ofensores*
- *Reduzir o medo e desenvolver o sentimento de segurança pessoal*
- *Garantir o civismo nos espaços públicos (controlar as liberdades)*
- *Usar da força com razoabilidade, eficiência e eficácia*
- *Usar os meios financeiros com razoabilidade, eficiência e eficácia*
- *Qualidade no serviço/satisfação do cliente*

Reduzir o medo do crime está implícito naquelas sete Dimensões de Valor. Esta inclusão reforça o significado da redução do medo no seio da missão policial enquanto, ao mesmo tempo, enfatiza que as agências de polícia também têm outros importantes objectivos. Moore e Braga salientam isto para dizer qual o verdadeiro significado da redução do medo do crime para fazer com que as pessoas se sintam em segurança (páginas 19 – 20):

Os cidadãos reagem a qualquer sinal de desordem – coisas que costumam associar a um aumento do risco: como indivíduos embriagados na via pública, prostitutas a solicitarem clientes à frente de todos, a grupos de desordeiros – mesmo que não exista um risco real e objectivo de virem a ser vitimizados. Mais ainda ... a polícia pode fazer algo para, com sucesso, reduzir o medo do crime mesmo deixando intocável a razão objectiva do risco em presença (ênfase no original) ... reduzir o crime acaba por se revelar, de alguma forma, desligado do desenvolvimento dos sentimentos de segurança, e de insegurança, dos cidadãos.

... A experiência subjectiva de segurança/insegurança que advém de um ataque criminoso é um dos mais importantes, e últimos, objectivos da polícia. Queremos que a polícia produza um senso de segurança tal, como queremos que reduza o risco real da vitimização criminal. Se for implementada uma segurança real e objectiva, mas se, mesmo assim, os cidadãos continuarem com medo, não foram concretizados os objectivos policiais propostos – permitirem-nos viver as nossas vidas com um razoável grau de segurança. Ainda assim, a relação entre a redução do crime por um lado e o aumento da segurança por outro é complexa, não é simples. A título de interesse, Skogan descobriu que, em Chicago, 84% dos agentes policiais que, directamente, participavam em actividades de policiamento comunitário concordavam que baixar os sentimentos de medo que os cidadãos tinham do crime deveria ser uma prioridade do seu departamento, tão importante como a de reduzir os índices de criminalidade (p. 237). Isto sugere que muitos agentes policiais poderão, rapidamente, aceitar a noção de que reduzir o medo e fazer com que as pessoas se sintam mais seguras deve fazer parte da sua missão e que deve ser uma das linhas basilares de um modelo de policiamento moderno.

No decurso deste Guia promovemos a ideia de que a polícia deve focalizar a sua atenção na redução do medo como uma importante parte da sua missão. De resto, assegura-se, que isto é só uma parte de uma missão vasta e multifacetada e que a eficácia policial, no geral, deve ser ajuizada de acordo com linhas basilares que são multidimensionais. Concordamos com Mark Moore quando refere que “a real segurança das pessoas, no tocante à vitimização criminal, é insuficiente se as pessoas não se sentirem seguras”. De forma similar, também, de nada serve as pessoas sentirem-se seguras se, na realidade, estão sob grande risco. Nem, tampouco, é adequado as pessoas encontrarem-se seguras, e sentirem-se seguras, pelo facto da polícia usar métodos ilegais ou práticas inadequadas para conseguir um nível de ordem pública elevado. Todas as dimensões são importantes. Muitas delas estão inter-relacionadas e são interdependentes – Tal é o desafio de um policiamento eficaz numa sociedade livre.

Acerca do Medo do Crime

O medo do crime é um tópico bastante popular entre os criminologistas e outros cientistas sociais, já para não falar dos jornalistas, dos políticos e do público em geral. Uma pesquisa no Google sobre “fear of crime” em finais de 2008 demonstrou existirem mais de 1 milhão de entradas sobre este tema, enquanto uma procura no Google Académico sobre a mesma temática demonstrou quase 400.000 entradas. Nenhum esforço foi feito, neste Guia, no sentido de, exaustivamente e mesmo sistematicamente, sumarizar milhares de estudos sobre esta

temática. Mas é importante deixar aqui fundamentos, mesmo que modestamente, sobre o saber contemporâneo e pensamentos acerca do fenômeno do Medo do Crime.

Infelizmente, tendo em consideração o número de estudos que têm sido feitos e a popularidade do tópico, o termo “medo do crime” tem vindo a ser utilizado de forma inconsistente e descuidada, tanto em pesquisas como em discursos públicos (Warr, 2000). Mais precisamente, “O medo é uma emoção, um sentimento de alarme ou terror causado pela consciência ou expectativa de um perigo” (p. 453). O medo não é a mesma coisa que a percepção de um ambiente hostil ou a crença na probabilidade de vir a ser vítima de um crime – até certo ponto, estas são algumas das possíveis causas de medo, não indicações do medo “per se”. Contudo, fazer a distinção, que deve ser feita, entre o medo do crime e outros sentimentos mais nebulosos como a ansiedade, receio, ou preocupação acerca do crime, tem sido tema de debate na literatura mas ainda não resolvido de forma consistente.

Ao contrário das estatísticas criminais e mesmo das estatísticas sobre a vitimização criminal, o medo do crime não tem sido medido anualmente a nível nacional não abrangendo, pelo menos oficialmente, a compilação de dados relativos a vários anos. Consequentemente, não é possível dizer com confiança quando foi que o medo do crime atingiu máximos e mínimos, ou onde é que está a crescer ou a decrescer a nível nacional. Muitos dos inúmeros estudos sobre o medo do crime foram feitos a uma escala pequena e em determinados sítios. Organizações nacionais censórias, tais como a Gallup, ocasionalmente medem os níveis de medo do crime (Saad, 2006; 2007), mas não anualmente e não, também, de forma a poderem ser comparadas, digamos, a Califórnia com a Florida.

Com estas limitações em mente, o que é que sabemos a respeito do medo do crime? Eis algumas conclusões extraídas dos trabalhos dos catedráticos de vanguarda (Ferraro, 1995; Warr, 2000; Weitzer e Kubrin, 2004):

- *Pistas comuns para o perigo do crime incluem: a escuridão, ambientes estranhos, a falta de companhia, a presença suspeita de estranhos e sinais de incivilidades/desordem.*
- *O comportamento mais comum, como reacção decorrente do medo do crime, consiste em evitar frequentar áreas inseguras durante a noite.*
- *As pessoas mais idosas costumam queixar-se, de forma exagerada e generalizada, de altos níveis de medo do crime, mas quando lhes é perguntado acerca das fontes específicas dos seus medos ou porque razão reagiram assim (por exemplo: ter medo de sair à noite) as suas respostas são tipicamente similares às das pessoas de meia-idade.*
- *Jovens em idade escolar e jovens adultos costumam queixar-se de sentirem altos níveis de medo do crime, mas são os menos propensos a adoptarem comportamentos defensivos e/ou restritivos.*
- *As mulheres costumam queixar-se de altos níveis de medo do crime, muito mais que os homens. Isto parece ser induzido pelo medo de serem atacadas sexualmente, o que influencia o medo de serem roubadas e, de alguma forma, assaltadas, o medo de estranhos, de ruas escuras, e muitas outras condicionantes.*
- *As mulheres e as pessoas idosas são mais propensas a tomarem medidas de precaução como resposta ao seu medo do crime.*

- O medo do crime tem tendência a ser maior entre pessoas pertencentes a minorias étnicas e entre residentes de zonas urbanas.
- A percepção sobre o risco de poder vir a ser vítima é um dos maiores causadores do surgimento do medo do crime.
- O medo dos crimes contra a propriedade é, muitas vezes, maior que o medo dos crimes contra as pessoas, o que reflecte o entendimento racional que os crimes contra a propriedade ocorrem muito mais frequentemente que os crimes violentos.
- A maioria das pessoas encontra-se informada sobre o crime através dos órgãos de comunicação social (OCS). É um facto conhecido que a origem da proveniência da informação que as pessoas adquirem afecta o seu medo do crime, com as televisões e os tablóides jornalísticos a causarem o maior impacto. É interessante notar, contudo, que as pessoas distinguem com frequência as notícias de histórias locais daquelas que lhes são mais distantes e, por isso, menos propensas a serem relevantes no contexto do seu estilo de vida e das suas imediações.

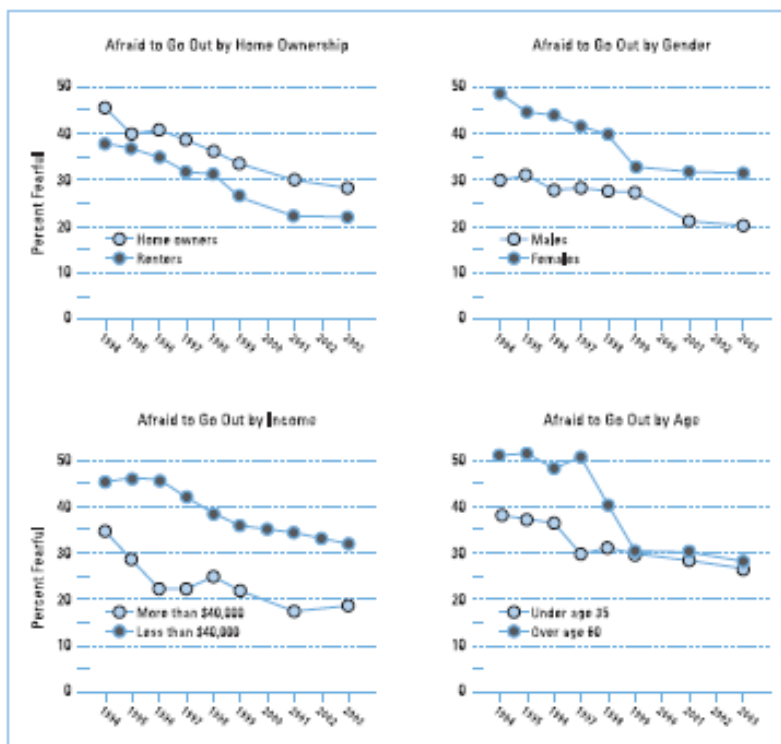
Para além destas generalizações, parece evidente que o medo do crime, as causas do medo e as consequências do medo variam – elas flutuam no tempo, variam em diferentes jurisdições e variam consoante os diferentes grupos de pessoas. Isto não é particularmente surpreendente, mas significa que a polícia, seja qual for a sua jurisdição, deverá querer analisar e avaliar os problemas de medo do crime próprios da sua população que serve, tal como deve estudar os seus problemas criminais. Claramente, será um erro assumir que o medo do crime numa específica cidade ou lugar é similar ao que se passa ao nível nacional, sem analisar o problema mais de perto.

Exemplos da variação nos factores que poderão afectar o medo do crime foram encontrados durante a avaliação que foi efectuada ao projecto de policiamento comunitário desenvolvido em Lexington, Kentucky, nos anos 90 (Cordner, 1993b). Os residentes de três abrigos comunitários referiram várias possíveis causas da ocorrência de crimes nas suas vizinhanças e, em cada local, foi escolhido uma diferente 1.^a causa: em Bluegrass-Aspendale foi referido o consumo de drogas, em Charlotte Court foi referida a falta de supervisão parental aos menores, e em Pimlico Park foi referido a presença de estranhos à comunidade. Nos mesmos três lugares, a proporção de residentes que indicaram terem sido vítimas de ofensas corporais, no ano anterior, variou entre 5% e 18%, enquanto a vitimização referente a crimes contra a propriedade oscilou entre 10% e 21%. A proporção de residentes que indicaram já terem experimentado contactos negativos com a polícia, durante o ano anterior, variou entre 4% e 22%.

Ironicamente, apesar das substanciais diferenças de experiência e percepção dos residentes, os níveis de medo do crime registados nos três diferentes abrigos públicos de Lexington são bastante similares. Variações dos níveis de medo do crime, encontradas entre vizinhanças próximas, são habitualmente encontradas. Em Boston, a percentagem de residentes inquiridos que reportou sentirem-se, de alguma forma, muito seguros quando saíam sozinhos na sua vizinhança à noite, em 2003, variou entre 85% na baixa de Beacon, pertencente ao distrito policial de Hill/Chinatown, para somente 34% em Mattapan e em East Boston (Gu, 2004). Em Portland, Oregon, as mesmas percentagens variaram entre 38% e 77% ao longo de sete áreas residenciais contíguas (City Auditor, 2008). Um desfazamento similar foi encontrado em San Francisco, onde a percentagem de inquiridos que se sentiam inseguros na sua vizinhança, durante a noite, variou entre 11% e 64% ao longo de onze distritos supervisionados (Harrington, 2003).

Tal como os níveis de medo do crime podem, ou não, variar em diferentes vizinhanças de uma mesma jurisdição, os níveis de medo do crime podem, ou não, demonstrar a sua tendência ao longo do tempo. No Condado de Prince William, Virginia, a flutuação anual na percentagem de cidadãos que se sentiam seguros na sua vizinhança durante a noite, de 2001 a 2006, foi somente entre 86% e 88% (Prince William County, 2007). Entre 1997 e 2003, a percentagem de residentes que se sentiam seguros quando saíam à noite na sua vizinhança, em Boston e em San Francisco oscilou, respectivamente, de 76% para 74% e de 40% para 45% - não foi uma oscilação tão forte assim, em ambas as cidades (Gu, 2004; Harrington, 2003). Em Portland, Oregon, contudo, as mesmas percentagens cresceram de 48% em 1999 para 59% em 2008 (City Auditor, 2008). E em Chicago, onde a iniciativa de policiamento comunitário, levada a cabo durante 10 anos, foi cuidadosamente avaliada, a proporção de residentes que sentiam medo de sair à noite caiu de 40% para 25% entre 1994 e 2003, uma notável mudança comparativa (Skogan, 2006). Também, em Chicago, durante o mesmo período, o desfasamento relativamente ao medo do crime entre homens e mulheres e entre idosos e jovens residentes foi reduzido substancialmente.

Figura 4. Tendências do medo do crime em Chicago



Fonte: Skogan, Wesley G. *Police and Community in Chicago: A Tale of Three Cities*. Oxford: Oxford University Press, 2006: 259.

Deve-se ter em atenção que o medo do crime não é somente um assunto que diga respeito às grandes cidades. Em oito inquéritos comunitários realizados nos anos 90 em vizinhanças e abrigos comunitários de Kentucky, incluindo lugarejos de Lexington e no Condado de Jefferson adjacente a Louisville, os residentes do abrigo comunitário da pequena Cumberland (com uma população de cerca de 2.500 pessoas), situada no lado este daquele estado, registaram os mais altos índices em diversos itens, incluindo respostas do tipo “Tenho mais medo do crime agora do que nunca”, “O meu medo do crime é altíssimo” e “Existe uma forte probabilidade de vir a ser vítima de ofensas corporais ainda este ano” (Cordner, 2000). Num estudo mais alargado sobre vitimização levado a efeito em todo o estado do Kentucky, Os residentes citadinos demonstraram serem mais propensos a expressarem preocupação quanto a ficarem sozinhos durante a noite, mas iguais cifras de residentes das zonas rurais e das cidades (23%)

responderam “Sim” ao item “Alguma vez sentiu medo de ficar sozinho em casa durante a noite?” (Kentucky Criminal Justice Council, 1999).

Os residentes dos subúrbios demonstraram serem menos propensos a responder afirmativamente àquele item, mas mais propensos a responder afirmativamente que os residentes de zonas rurais ao item “Existe alguma zona, num raio de uma milha, à volta da sua residência onde, alguma vez, sentiu medo de circular sozinho durante a noite?”

O que estes poucos exemplos demonstram é que o medo do crime é uma variável, não uma constante. O memorando deste Guia procura ajudar as agências de polícia a determinarem o estado do medo do crime nas respectivas jurisdições, direccionando-as para a resolução dos problemas específicos relacionados com o medo do crime e levá-las a trabalhar no sentido de reduzir o medo do crime quando todas as condições indicam que é exagerado e pernicioso para o bem-estar da comunidade e dos residentes.

Acerca deste projecto

Este projecto, fundado pelo “the Office of Community Oriented Policing Services” do Departamento de Justiça dos EUA, iniciou-se em 2004 e incorporou diversos métodos de recolha de dados, incluindo:

- Uma revisão da literatura sobre o medo do crime e das estratégias policiais para a redução do medo.
- Uma pesquisa nacional enviada a 500 agências policiais. Esta pesquisa foi um pouco sumária e foi realizada mais no sentido de identificar determinadas agências específicas para o estabelecimento de contactos privilegiados.
- Contactos telefónicos e correspondência electrónica regular, mantida entre agências policiais, foram assinaladas como contributos para a implementação de estratégias tendentes à redução do medo.
- A consulta de Web sites de algumas agências policiais dos EUA e da Inglaterra que implementaram estratégias particulares e muito interessantes para a redução do medo.
- A apresentação de conclusões preliminares a profissionais em conferências académicas como meio de procurar algum feedback, contributos e perspectivas adicionais.
- A monitorização constante de projectos de policiamento comunitário, e de policiamento comunitário orientado para os problemas, para identificar novos desenvolvimentos associados à redução do medo.
- O contacto directo com um leque alargado de peritos do policiamento comunitários e policiamento orientado para os problemas, procurando novas ideias, exemplos e reflexões.

Um Inquérito Nacional (ver Anexo 1 na página 78) foi enviado a 200 das maiores agências policiais locais nos EUA, a 251 outras agências policiais escolhidas aleatoriamente, e a 49 das principais agências policiais estatais. As respostas ao inquérito foram obtidas de 160 agências o que perfaz um rácio de 32%. Esta percentagem de respostas foi algo desanimadora, mas

nada de preocupante, porque o propósito do inquérito não foi, em princípio, para medir parâmetros populacionais (tais como para apurar qual a percentagem de agências que implementaram o programa X), mas mais para identificar agências em particular interessadas no estabelecimento de contactos privilegiados. Posto isto e sumariamente, as conclusões deste inquérito forneceram-nos uma visão interessante:

1. 46% das agências responderam “Sim” ao quesito “Durante os últimos 5 anos, a sua agência implementou alguma estratégia ou programa específico destinado a reduzir o medo do crime da população?”
2. 44% responderam “Sim” à questão paralela acerca dos esforços efectuados para reduzir o “medo do terrorismo.”
3. 10% responderam “Sim” à pergunta “A sua agência sistematicamente mede o medo do crime e/ou o medo do terrorismo numa base anual ou outra base?”

Foi tentado que todas as agências referissem se haviam implementado estratégias ou programas para a redução do medo da população. Algumas das referências recolhidas resultaram em Informações interessantes sobre práticas inovadoras que foram usadas na elaboração deste Guia. Muitas agências, contudo, quando inquiridas a identificarem os programas e estratégias específicas usadas, apontaram para uma mistura de visibilidade, aplicação da Lei, prevenção criminal, e esforços no desenvolvimento das relações comunitárias – ou seja, usam métodos de alguma forma tradicionais e não, na realidade, métodos destinados especificamente para a redução do medo “per se”, mas mais com o intuito de uma combinação de redução das taxas de criminalidade e desenvolvimento da confiança do público na acção da polícia. Outras agências apontaram para os esforços que vêm fazendo no sentido do policiamento comunitário, mas sem se referirem especificamente à concentração de esforços na redução do medo do crime.

Talvez o mais significativo, como resulta das conclusões do inquérito, poucas agências medem, sistematicamente, o medo do crime. Sem quaisquer dados ou análises acerca do medo do crime nas suas jurisdições, torna-se difícil para qualquer agência policial afirmar convincentemente de que está realmente apostada na resolução do problema do medo do crime do público. Por analogia, as agências policiais, provavelmente, não poderão alegar estarem apostadas em policial determinados pontos sensíveis, isto na ausência de sérias análises criminais. Os resultados do inquérito parecem indicar que a maioria das agências policiais ou não se preocupa especificamente com o medo do crime ou, na melhor das hipóteses, preocupam-se com o assunto mas de forma inconsistente e sem se concentrarem especificamente no problema.

2 Estratégias policiais para a redução do medo

Como é que a polícia pode reduzir o medo do crime? Este Guia, em última análise, recomenda como a melhor estratégia para a redução do medo a adopção de uma abordagem orientada para a resolução do problema. Tal estratégia, contudo, terá que se processar a par com uma filosofia de actuação baseada no conceito de policiamento comunitário orientado para os problemas, a qual deverá assentar em princípios e práticas policiais sólidas e de grande profissionalismo. Estas abordagens a um policiamento moderno têm evoluído muito nos últimos 50 anos e são agora encaradas como completamente complementares.

Como é que o policiamento pode reduzir o medo

Antes de rever o que tem sido pesquisado acerca do policiamento e das recentes evoluções nas estratégias policiais relativas à redução do medo, devemos identificar os principais métodos pelos quais o policiamento pode afectar o medo do crime. Na lista seguinte encontram-se seis conjuntos com as 12 hipóteses para a redução do medo.

Abordagem tradicional

1. Reduzir o crime → reduz o medo.

Policiamento profissional

2. Policiamento motorizado → reduz o medo.
3. Visibilidade Policial → reduz o medo.
4. Resposta rápida → reduz o medo.
5. Solucionar crimes → reduz o medo.

Prevenção Criminal

6. Estabelecer objectivos → reduz o medo.
7. Boa iluminação pública → reduz o medo.

Policiamento comunitário

8. Contactos polícia - cidadão → reduz o medo.
9. Confiança do público na polícia → reduz o medo.
10. Informação do público → reduz o medo.

Janelas partidas (Broken Windows)

11. Reduzir as incivilidades e a desordem → reduz o medo.

Policciamento orientado para os problemas

12. Resposta apropriada → reduz o medo.

A visão tradicional de que reduzir o crime conduz à redução do medo do crime já foi objecto de discussão. Existe, certamente, uma ligação basilar entre a quantidade de crimes e o nível de medo do crime da qual não nos devemos alhear. Contudo, tem sido observado frequentemente que o crescendo e o decréscimo das taxas de criminalidade, de ano para ano, não coincide com os aumentos e quedas no medo do crime – quando os índices de criminalidade caem e, contudo, o medo do crime não desce, algo mais tem que ser feito. Similar, é o facto de alguns indivíduos e grupos com altos níveis de medo do crime terem baixos níveis de vitimização – se essas pessoas estão seguras e, mesmo assim, continuam com medo, então algo mais terá que ser feito. Nestes e noutros cenários, reduzir o crime não parece ser uma abordagem suficiente para reduzir o medo. Algo mais, é necessário.

Desde os anos 70, a abordagem policial dominante tem sido a do modelo do policiamento profissional, com a ênfase que é dada ao treino, às políticas, à supervisão e às tecnologias como meios de estabelecer um policiamento confiável, consistente, legítimo, eficaz e eficiente. Estrategicamente, o policiamento de modelo profissional assenta nas patrulhas motorizadas e na resposta rápida seguida da investigação criminal dos crimes denunciados. Para surpresa de todos, estudos importantes realizados nos anos 70 e 80 determinaram que estas estratégias não eram muito eficazes para aumentar os níveis de segurança e mesmo para reduzir a criminalidade. A experiência realizada pela “The Kansas City Preventive Patrol” chegou à conclusão que variar os níveis de patrulhamento não tinha qualquer influência nos níveis de criminalidade nem alterava as percepções do público (Kelling, Pate, Dieckman, e Brown, 1974). O estudo levado a efeito pelo “Police Executive Research Forum” acerca dos tempos de resposta policial em três cidades chegou à conclusão que a resposta rápida raramente fazia diferença na captura de ofensores assim como nos níveis de satisfação dos cidadãos (Spelman e Brown, 1982). O estudo da “Rand Corporation” sobre a investigação criminal concluiu que 80% dos crimes denunciados nunca eram resolvidos (isto continua a ser verdade após decorridos 30 anos) e que os detectives contribuíam de forma bastante limitada para a resolução dos crimes (Greenwood e Petersilia, 1975).

O único daqueles estudos que, especificamente, se concentrava no medo do crime foi o que visou a experiência do patrulhamento preventivo. Variando os níveis de patrulhamento motorizado em Kansas City, oscilando entre nenhuma patrulha e entre duas a três patrulhas por turno, durante um ano, tal não teve qualquer efeito nos níveis de medo do crime sentidos pelo público. E porquê? O mais importante é que o público não notou as variações nos níveis de patrulhamento (isto incluiu os residentes dos giros de patrulha onde as patrulhas preventivas foram eliminadas durante um ano inteiro). Igualmente, os níveis de criminalidade não sofreram qualquer alteração. Também, os cidadãos de Kansas City não se aperceberam de quaisquer mudanças na forma como foram policiados e não experimentaram quaisquer diferenças no tipo, na forma, e na quantidade de vitimização – Não é surpreendente, por isso, que os seus níveis de medo do crime não se tenham alterado.

Como repercussão dos estudos-chave que foram realizados nos anos 70 e 80 foi-se desenvolvendo a noção, mais ou menos convencional, de que “nada funcionava” em termos de policiamento. Esta noção conformista, apesar de exagerada, estimulou o surgimento de uma era onde a experimentação e avaliação policial ajudou ao surgimento, desenvolvimento e difusão subsequentes, do policiamento comunitário e do policiamento orientado para os problemas. No que respeita à redução do medo, é importante notar (o que não deixa de surpreender) que nenhum dos estudos mais importantes realizados atestou, especificamente,

que a resposta rápida policial ou a resolução dos crimes ajude a reduzir o medo. Na ausência de mais provas científicas sólidas, só podemos fazer as seguintes conjecturas:

- Porque a maioria dos cidadãos já estão habituados a uma resposta rápida da polícia sempre que uma ocorrência séria acontece, pequenos melhoramentos nos tempos de resposta não parecem ter grande impacto sobre o medo do crime. Tornar a resposta policial mais rápida é provável que tenha algum impacto sobre o medo do crime, mas somente naquelas jurisdições onde a resposta policial costuma ser percebida como lenta.
- Porque (1) muitos cidadãos não estão cientes da quantidade reduzida de crimes denunciados e, (2) habitualmente, muitos dos crimes denunciados só o são devido a motivos relacionados com as indemnizações dos seguros (não esperam que sejam efectuadas investigações a fundo), pequenos melhoramentos na resolução dos crimes não parece terem muito impacto sobre o medo do crime. Melhor resolução dos crimes é possível que tenha algum impacto na redução do medo do crime, mas somente naquelas jurisdições onde existe a percepção generalizada de que “o crime compensa” e de que os ofensores raramente são responsabilizados pelos seus comportamentos criminosos.
- Da mesma forma, aumentar o patrulhamento policial e/ou a visibilidade policial é possível que contribua para a redução do medo do crime, mas somente nos lugares e jurisdições onde existe a percepção generalizada de que a polícia nunca está disponível e nunca está por perto quando algo de mal acontece. Ainda mais, um aumento súbito da presença policial pode, de facto, aumentar os níveis de medo do crime se os cidadãos interpretarem este melhoramento da presença policial como uma suspeita de que a área é muito mais perigosa do que eles supunham.

Parece ser bastante útil encarar o policiamento profissional como um modelo necessário, contudo não é suficiente como estratégia para reduzir o medo do crime na população. Se a polícia não se encontra devidamente distribuída e visível, se não responde rapidamente a incidentes graves, e se não investiga a fundo, é natural que o medo do crime possa crescer. Contudo, uma vez estabelecidas estas condicionantes profissionais basilares, firmá-las com mais visibilidade, resposta mais rápida e investigações mais intensas não acrescenta dividendos à redução do medo (Lasthuizen et al., 2005). Algo mais é necessário.

Prevenção Criminal

No domínio das estratégias policiais, a prevenção criminal tendencialmente aponta para actividades desenvolvidas por especialistas, em oposição à estratégia mais generalista do patrulhamento preventivo referida anteriormente. Algumas técnicas de prevenção criminal apostam no envolvimento de toda a comunidade – estas serão abordadas na próxima secção sobre policiamento comunitário. Aqui o enfoque vai no sentido do chamado endurecimento de medidas objectivas que, de forma ampla, servirão para alterar as condições físicas do meio tornando mais difícil o cometimento de crimes.

Logicamente, as medidas de prevenção criminal são concebidas para prevenir o crime – Se contribuem para a redução do medo é uma questão importante que não tem muitas respostas (Dalglish e Myhill, 2004). É pacífico que o medo do crime motiva os cidadãos a adoptarem algumas medidas securitárias tais como melhores fechaduras, alarmes, videovigilância, cães e armas, mas é dúbio se estas medidas fazem com que as pessoas se sintam mais seguras

(Johnson e Merker, 1992; Scheider, Rowell, e Bezdikian, 2003). As limitadas provas disponíveis não são claras, mas existem indicadores de que um excesso de zelo e de confiança depositado no fortalecimento de medidas objectivas leve ao surgimento de uma mentalidade do tipo “fortaleza” que, na realidade, aumenta o medo do crime em vez de o diminuir (Wunsch, 2006) e que as campanhas públicas de prevenção criminal podem fazer aumentar os níveis de ansiedade da população (Barthe, 2006). Este efeito boomerang pode, ainda, ser exacerbado pela indústria de segurança nos seus esforços em publicitar e vender fechaduras, alarmes e serviços associados.

Uma das medidas de prevenção criminal que parece, mesmo, ter a capacidade de contribuir para a redução da criminalidade (Welsh e Farrington, 2004), assim como para reduzir o medo do crime, é o melhoramento da iluminação pública. Estudos apontam para o facto de que uma boa iluminação pública pode melhorar a percepção das mulheres quanto à sua segurança nocturna (Atkins, Husain, e Storey, 1991) e de que, em geral, um uso inteligente da iluminação pública contribui para a redução do medo da criminalidade e que estimula o uso dos espaços públicos pelos peões durante a noite (Painter, 1996). Mais ainda, sendo o “medo do escuro”, provavelmente, um dos componentes mais fundamentais e primários de muita gente que tem medo do crime, faz sentido que uma iluminação pública mais eficaz produza um efeito apaziguador. No contexto da Prevenção Criminal através do Planeamento Ambiental (PCPA) (CPTED - Crime Prevention Through Environmental Design, no original), conhecimentos significativos têm sido desenvolvidos a respeito da iluminação, relacionados com os graus de luz, iluminação de percursos e outros detalhes técnicos que poderão ser usados para maximizar a eficácia da iluminação sem chegar ao extremo de transformar a noite em dia (Zahm, 2004).

Policamento Comunitário

Outra abordagem à prevenção criminal que começou a popularizar-se a partir dos anos 70 foi a prevenção criminal comunitária. A premissa fundamental da prevenção criminal comunitária visa o fortalecimento das comunidades, não somente as residências de cada qual, principalmente, por encorajar vizinhos a olharem uns pelos outros através da implementação de programas de vigilância local feita pelos residentes (“Neighborhood Watch”, “Citizen Patrol” no original). Existem inúmeras evidências que as comunidades que desfrutam de boa vizinhança, coesão social, capital social e eficácia colectiva, também experienciam menos medo do crime (Taylor, 2002; Xu, Fiedler, e Flaming, 2005). Infelizmente, as provas disponíveis, apesar de limitadas, sugerem que a participação em programas de vigilância civil (neighborhood watch programs) habitualmente torna as pessoas mais sensíveis aos riscos associados ao crime no seio das suas comunidades e, logo, mais inseguras (Mayhew, Elliott, e Dowds, 1989; Wunsch, 2006; Ferguson e Mindel, 2007).

A prevenção criminal comunitária passou a ser mais efectiva quando ligada ao policiamento comunitário. O desenvolvimento do policiamento comunitário é uma história complicada e é um processo ainda não totalmente desabrochado. Por isso, é nosso propósito, neste Guia, fornecer alguns ingredientes-chave de suma importância e, o primeiro dos quais, é o patrulheiro apeado. Este método de patrulhamento tem sido grandemente reduzido na maioria dos departamentos de polícia desde finais dos anos 70, uma vez que o enfoque do policiamento mudou para o da rápida resposta, do patrulhamento auto, da cobertura de áreas alargadas e para a fiscalização rodoviária. Contudo, como atrás se referiu, os estudos demonstraram que o patrulhamento motorizado e a resposta rápida, na realidade, não são eficazes.

No início dos anos 80, dois estudos efectuados sobre o patrulhamento apeado tiveram um grande impacto na forma de encarar as estratégias policiais. Em Newark, New Jersey, foi experimentado adicionar patrulhas apeadas nalgumas vizinhanças e eliminadas as mesmas em outras (Police Foundation, 1981). Tal como em Kansas City onde variações dos níveis de patrulhamento auto foram testadas, não se registaram alterações nos índices de criminalidade. Contudo, ao contrário de Kansas City, os residentes dos bairros de Newark notaram as flutuações nos níveis de patrulhamento apeado e quando viam as patrulhas sentiam-se mais seguros. Um estudo feito em Flint, Michigan, teve resultados similares (Trojanowicz, 1982). Este evidente efeito positivo das patrulhas apeadas sobre o medo do crime captou a atenção dos estrategas policiais, em parte, também, devido aos estudos anteriores sobre a patrulhamento auto e a resposta rápida terem sido tão desencorajadores.

No espaço de poucos anos, um renovado interesse no patrulhamento apeado expandiu-se para a adopção generalizada do policiamento comunitário. Muitas agências de polícia referiram que o patrulhamento apeado lhes será de utilidade limitada (por causa da baixa densidade populacional, por exemplo) mas encontraram outras formas de captar algumas das potencialidades do patrulhamento apeado. Isto levou ao patrulhamento de bicicleta, à criação de quiosques de polícia, a mini-esquadras, a equipas de intervenção, a agentes especializados no policiamento comunitário e a muitas outras alternativas ao patrulhamento auto de rotina. De entre as componentes essenciais do policiamento comunitário, temos o aumento dos contactos polícia/cidadão, um policiamento mais personalizado, mais oportunidades para a comunidade prestar contributos, mais partilha de informação entre a polícia e a população, ao desenvolvimento de parcerias entre a polícia e a comunidade, à sistematização da colaboração entre agências policiais no apoio à segurança das respectivas comunidades, tudo noções que podem ser encontradas na forma como o patrulhamento apeado contribui para que os residentes de uma localidade se sintam mais seguros (Cordner, 2005).

As evidências disponíveis, genericamente, apoiam a visão de que o policiamento comunitário (e não só o patrulhamento apeado) faz com que as pessoas se sintam mais seguras. Revendo os estudos realizados, concluiu-se que enquanto o aumento da presença policial reduziu o medo do crime em 62%, em 50 desses estudos, as estratégias integradas de policiamento comunitário orientado tinham uma idêntica, mas maior, taxa de sucesso na redução do medo do crime (74%) (Zhao, Scheider, e Thurman, 2002). O aumento dos contactos entre a polícia e o público, fosse através de patrulhas apeadas, visitas domiciliarias a casas e lojas comerciais, ou mesmo através de encontros mais formais como a realização de eventos organizados, parece ter um impacto directo na redução do medo ou mesmo indirectamente através do melhoramento da opinião pública sobre a polícia (Dalglish e Myhill, 2004; Pate, Wycoff, Skogan e Sherman, 1986; Roh e Oliver, 2005; Scheider, Rowell, e Bezdikian, 2003; Williams e Pate, 1987). Contudo, quando os esforços do policiamento comunitário começam a ser mais difusos e não tão concentrados, os efeitos sobre o medo do crime e outros propósitos tendem a diminuir (Skogan e Frydl, 2004; Wunsch, 2006).

Janelas Partidas (Broken Windows)

Um dos importantes catalisadores para o salto conceptual que se verificou, desde o patrulhamento apeado, para o policiamento comunitário foi o conceito “Janelas Partidas” (Broken Windows), tese articulada por James Q. Wilson e George Kelling (1982). A questão que eles propuseram, no artigo que publicaram na influente revista “Atlantic Monthly”, foi no sentido da forma como o patrulhamento apeado fazia com que as pessoas se sentissem mais seguras ao mesmo tempo que as taxas de criminalidade pareciam não ser afectadas. A conclusão a que chegaram foi de que era mais influente o aumento da visibilidade policial, a “presença sentida” e o reconhecimento de quem era o agente policial da sua zona.

Acrescentando a estes benefícios, notaram que os agentes apeados eram mais interventivos e eficazes no que toca a resolverem crimes de menor gravidade, desordens e incivildades, e a detectar sinais de crime muito mais rapidamente que os agentes das patrulhas motorizadas. Qual a relevância disto e porque é importante? Porque os cidadãos habitualmente identificam estes mesmos tipos de incidentes e condições, geralmente de pouca gravidade, como sinais de que a sua vizinhança não é segura (Renauer, 2007).

A tese *Janelas Partidas* (Broken Windows) alerta para o efeito dominó que, invariavelmente, surge – pois, se os crimes menores e as desordens forem tolerados é provável que crimes de maior gravidade venham a ocorrer logo, os residentes que o possam fazer acabam por abandonar a área, os proprietários de negócios não conseguem manter as suas casas e negócios como devem, e a vizinhança vê-se envolvida numa espiral de queda. Esta teoria, bastante extensiva, liga o policiamento passivo, a desordem e a criminalidade grave num padrão de decadência urbana que, ainda, não foi atestada em profundidade através de estudos empíricos (Harcourt e Ludwig, 2006). A conclusão final desta tese, contudo, está bem sustentada – quando a desordem e o crime de menor gravidade não é travado, a população de um bairro sente-se insegura, mas quando a polícia se preocupa e intervém nestes tipos de condições de baixo impacto, os residentes sentem-se seguros. Tal como Skogan (2006: 258) apontou na sua ampla avaliação ao policiamento comunitário em Chicago:

“Não é surpreendente, que os moradores de Chicago se sintam mais receosos quando pensam que os roubos e os assaltos são um grande problema na sua vizinhança. Também se sentem mais inseguros quando verificam sinais visíveis de que a ordem social foi quebrada: Queixam-se de que sentem mais medo em locais onde se bebe em público, onde deambulam suspeitos com mau aspecto, e onde os graffiti são comuns, e que sentem aflição quando surgem mercados de droga nas ruas das suas comunidades.”

Uma consideração crucial no que toca à tese das *Janelas Quebradas* (Broken Windows) é a de que ela não leva, inevitavelmente, a uma aplicação da lei mais restritiva, a uma maior concentração de esforços, ou a uma política de tolerância-zero policial. Relembra-se que, o conceito *Janelas Quebradas* surgiu de estudos realizados sobre o patrulhamento apeado, cujos agentes, ao notarem crimes de menor gravidade e desordens, envolviam-se de tal maneira que resultava em formas de controlo social, tanto informais como mais formais e, ao fazê-lo, garantiam aos residentes que as incivildades não passavam em claro. Nada disto, necessariamente, leva a intervenções que resultem em mais detenções. Em vez disso, é necessária, sim, a constituição de um observador autoritário que seja representativo da comunidade (o agente patrulheiro apeado) o qual reconhece quais as preocupações da população e que se preocupa o bastante em fazer algo acerca disso, dentro dos parâmetros da legalidade e das normas profissionais. Um policiamento personalizado em prol da comunidade e das suas normas vai acima e além do mero policiamento profissional baseado em burocracias e normas de comportamento. Esta tese das *Janelas Quebradas* é bastante complementar do policiamento comunitário e representa uma abordagem ponderosa à garantia que o público necessita para se sentir mais seguro.

Policiamento Orientado para os Problemas

Neste ponto da nossa revisão das estratégias policiais e do seu impacto no medo do crime, observamos que existem evidências, tanto modestas como fortes, que apoiam as diversas hipóteses indicadas anteriormente:

- **Reduzir o crime** → **Reduz o medo (por vezes).**
- **A visibilidade policial** → **Reduz o medo (por vezes).**
- **Uma boa iluminação pública** → **Reduz o medo.**
- **O contacto polícia-cidadão** → **Reduz o medo.**
- **A confiança do público na Polícia** → **Reduz o medo.**
- **Reduzir a desordem** → **Reduz o medo.**

O que até agora foi largamente esquecido na precedente discussão, contudo, foi a ausência do sentido do objectivo. Isto é importante devido às fortes evidências, em geral, acerca do aumento da eficácia policial quando, acima de tudo, são eleitos objectivos prioritários, isto é, quando o policiamento se concentra em locais específicos, comportamentos, e grupos de pessoas (Weisburd e Eck, 2004; Skogan e Frydl, 2004; Braga, 2008). Seguindo esta lógica, no que toca à redução do crime e da desordem, podemos teorizar, igualmente, que os esforços policiais na tentativa de reduzir o medo do crime da população terão um sucesso maior se existir concentração de esforços neste sentido.

A este respeito, uma abordagem do tipo “ Policiamento Orientado para os Problemas (POP) ”, no sentido da redução do medo do crime, terá um potencial maior de sucesso que, simplesmente, uma abordagem do tipo do Policiamento Comunitário ou do tipo Janelas Quebradas. O Policiamento Comunitário tende a ser expansivo e difuso, em vez de concentrado, pois o seu propósito principal (se bem que não exclusivo) visa o desenvolvimento das relações polícia-comunidade, e da confiança do público na polícia. Já o Policiamento do tipo Janelas Quebradas é direccionado aos crimes de menor gravidade, às desordens, às incivildades, e a outros incidentes e condições similares. Pode-se atestar, contudo, que ambas estas estratégias têm tido relativo sucesso na redução do medo do crime, muito embora nenhuma delas tenha como objectivo específico, ou primário, concentrar-se na redução do medo.

Uma abordagem do tipo POP começa com a seguinte premissa – O medo do crime é um problema digno de atenção. Assim, em linha com o conhecido processo SARA (Sondagem, Análise, Resposta, Avaliação), uma abordagem do tipo POP numa determinada jurisdição deverá obedecer a diversos aspectos básicos (Center for Problem-Oriented Policing, 2007; Goldstein, 1990):

- **Sondagem** - para determinar se o medo do crime é um problema, seja porque cresce ou porque decresce, onde é um problema mais agudo, e quais os grupos ou tipos de pessoas que mais sofrem com ele.
- **Análise** - para determinar, mais especificamente, quais as causas dos problemas identificados e relativos ao medo do crime na sua jurisdição, reconhecendo que aquelas causas poderão variar de zona para zona, que poderão mudar com o tempo, e que poderão ser diferentes consoante os tipos de residentes.
- **Resposta** - que deverá ser concebida e focalizada na resolução dos problemas específicos de cada área e nas suas causas.
- **Avaliação** - da resposta implementada, para determinar se está a resultar no propósito da redução do medo do crime e, se não está a resultar, porquê?

Discursar sobre o medo do crime, como venho fazendo, não se trata, somente, de uma proposta teórica. Quando, nos anos 80, o Departamento da Polícia do Condado de Baltimore adoptou o policiamento orientado para a resolução dos problemas no sentido da redução do medo do crime, os resultados medidos revelaram terem tido mais sucesso que os esforços anteriormente feitos através da saturação do patrulhamento e das técnicas de prevenção criminal mais tradicionais (Cordner, 1986; Taft, 1986). Uma abordagem feita ao crime e às desordens escolares, através do policiamento orientado para os problemas, levado a efeito em Charlotte, Carolina do Norte, conduziu ao decréscimo do medo do crime entre os estudantes e os professores (Kenney e Watson, 1998). A avaliação que foi feita no Reino Unido à estratégia policial denominada “Reassurance Policing” focalizada no problema muito particular da delinquência juvenil, através da comparação dos propósitos entre agências policiais escolhidas aleatoriamente, concluiu que “transversalmente, em todos os locais estudados, parece existir um padrão consistente. Esses locais, demonstrativos de uma mudança positiva e significativa nas percepções do público quanto à delinquência juvenil, eram os mesmos onde foi muito bem implementado um policiamento orientado para os problemas (Tuffin, Morris, e Poole, 2006: 82). Várias avaliações sistemáticas feitas ao policiamento orientado para os problemas, focalizado nos mercados de rua de venda de drogas, documentaram reduções substanciais no medo do crime da população (Mazerolle, Soole, e Rombouts, 2007).

O remanescente deste Guia pretende sublinhar como uma agência de polícia pode desenvolver e implementar uma abordagem focalizada e orientada no sentido da redução do medo do crime. Conclui-se nesta secção introdutória que, apesar de fornecermos uma visão diferente, também, é uma garantia de que nada de muito radical se propõe:

- a. *É de vital importância identificar e analisar cuidadosamente, em cada jurisdição, os problemas relacionados com o medo do crime antes de se tentar resolvê-los – resolver um problema inexistente, ou resolver o problema errado, raramente é eficaz.*
- b. *É, igualmente, importante empregar respostas apropriadas e concebidas à medida dos reais problemas de medo do crime, revelados através de pesquisa e análise – não se deve usar um martelo quando é necessário um alicate.*
- c. *É necessário ter em mente que o medo do crime pode ser, também, algo de racionalmente positivo se servir para o importante propósito de levar as pessoas a adoptarem medidas preventivas – O objectivo não é eliminar o medo, mas mantê-lo a um nível aceitável e equilibrado de acordo com os riscos reais existentes.*
- d. *O medo pode ser causado pelos altos índices de criminalidade – neste caso, a atenção deve ir no sentido da redução do crime.*
- e. *O medo pode ser causado pela falha do sistema em responsabilizar os ofensores (sentimento de impunidade) – neste caso, devemos-nos concentrar na investigação e acusação.*
- f. *O medo pode ser causado pelos tempos de resposta policial demasiado lentos – neste caso, devemos melhorar os tempos de resposta, especialmente nas emergências.*
- g. *O medo pode ser causado pela pouca visibilidade policial – neste caso, devemos aumentar a visibilidade.*

- h. *O medo pode ser causado por falta de garantia e de confiança na polícia – neste caso, devemos melhorar as relações com a comunidade.*
- i. *O medo pode ser causado pelas desordens e incivildades – neste caso, devemos concentrar na resolução deste tipo de incidentes e condições.*
- j. *Mais importante ainda, o medo pode ser causado por 1001 (ou mais) outras coisas, desde um vizinho desordeiro, a clientes de uma loja de revistas para adultos, a novos imigrantes que se mudam para a vizinhança – em qualquer dos casos, é essencial identificar e analisar o problema e, então, aplicar uma solução talhada à medida do problema detectado através de pesquisa de informações e análise.*
- k. *Não nos devemos esquecer que o medo é baseado nas percepções, por isso, nalguns casos, pode ser suficiente melhorar a informação do público quanto às reais taxas de criminalidade, ou informar a população quando os criminosos foram responsabilizados pelo que de ilegal cometeram, ou melhorar a percepção pública de que a resposta policial é tão rápida quanto deve ser.*
- l. *Porque as percepções do público são tão importante, poucos dos esforços da polícia na redução do medo resultarão se os mesmos esforços não forem notados – existe uma componente muito importante das relações públicas e do marketing para a redução do medo do crime que necessita de mais atenção do que aquela que a maioria das agência de polícia estão preparadas para dar.*

Objectivando o Medo

O COPE (Citizen Oriented Police Enforcement) do Condado de Baltimore

O COPE é policiamento comunitário até ao tutano. Os agentes do COPE realizam inquéritos à comunidade, trabalham em conjunto com as organizações de moradores e com as agências governamentais, para compreenderem e resolverem cada um dos problemas da comunidade e nos termos da própria comunidade. Os agentes do COPE reconhecem que cada vizinhança tem diferentes problemas decorrentes de diferentes causas – e implementam as respostas mais adequadas.

Os resultados têm sido excepcionais. As equipas do COPE reduziram substancialmente o medo do crime nos moradores dos locais em que prestam serviço. Os residentes estão mais satisfeitos com a comunidade onde moram, com a polícia e, e geral, com o governo local; e, talvez, o melhor de tudo isto: as actividades das três unidades do COPE conseguiram reduzir as intervenções policiais, nos crimes graves, em mais de 10% nas comunidades onde prestam serviço.

Fonte: Bethan, Cornelius J. Foreword, in Philip B. Taft Jr., *Fighting Fera: The Baltimore Conty COPE Project*. Washington D.C.: Police Executive Research Forum, 1986: 4-5.

3 Ferramentas para tratar o medo do crime

Tratar o medo do crime como objectivo tem sido descurado em favor do objectivo do combate ao crime em si mesmo. Nos últimos 30 anos, as agências de polícia tem desenvolvido enorme capacidade na análise dos índices de criminalidade, do mapeamento do crime, e na análise das queixas repetidas do público. Hoje em dia, estes tipos de análises têm servido de suporte ao patrulhamento directo, ao patrulhamento dirigido, ao policiamento de “pontos quentes” e ao policiamento orientado para as informações. Em vez da distribuição dos agentes da patrulha, e de outros recursos, de forma uniforme ou aleatória por toda a área de jurisdição, as agências de polícia, agora, dirigem os seus recursos de uma forma estratégica melhorada para lidar com o crime e a desordem. São fortes as evidências de que este tipo de abordagem por objectivos é muito mais eficaz na redução do crime e das desordens que as práticas tradicionais (Skogan e Frydl, 2004; Weisburd e Eck, 2004; Mazerolle, Soole, e Rombouts, 2007).

Infelizmente, as agências de polícia não desenvolveram o mesmo tipo de abordagem objectiva para a redução do medo do crime. E porque motivos? Parecem existir três razões principais:

- 1. Pelas razões atrás referidas, muitas agências de polícia não se concentram na redução do medo, nem explicitamente, nem de maneira nenhuma.*
- 2. A maioria das agências de polícia, que demonstraram um interesse óbvio na redução do medo, assumiu que um amplo policiamento comunitário e um policiamento do tipo Janelas Quebradas, aplicado nas suas jurisdições, eram os melhores métodos para a redução do medo.*
- 3. Quase todas as agências de polícia tinham falta de dados concretos sobre o medo do crime. Este é um grande desafio. As agências de polícia, mais ou menos, recolhem dados automaticamente sobre o crime e as ocorrências, como parte do seu serviço normal. Estes dados são, então, analisados para ajudarem no combate ao crime e à desordem. As agências de polícia, normalmente ou por rotina, não recolhem dados sobre o medo do crime – isto requer um esforço adicional e intencional.*

Estas constituem importantes limitações. Se as agências de polícia pretendem abordar a redução do medo de forma objectiva, naturalmente, farão a seguinte pergunta “onde é que, na nossa localidade/cidade/distrito, o medo do crime é mais elevado?” Sem quaisquer dados, responder a esta questão, será pura adivinhação. O mesmo será verdade para a questão “qual é a principal causa do medo do crime no bairro A (ou B ou C)?” Imaginem tentar implementar um policiamento aos “pontos quentes” sem conhecer quaisquer dados sobre a criminalidade ou sobre as ocorrências. Esta é a situação típica que os departamentos de polícia enfrentam ao lidarem com o medo do crime de forma objectiva.

Até aqui, neste Guia, argumentamos sobre o facto da polícia dever focalizar-se, explicitamente, na redução do medo e que, apesar dos benefícios de um amplo policiamento comunitário e do policiamento janelas quebradas nas suas jurisdições, devem adoptar uma abordagem mais focalizada e eficaz na redução do medo do crime. Nesta secção iremos descrever algumas das técnicas que poderão ser usadas para resolver o problema da falta de dados, de forma a tornar possível objectivar o medo de uma forma lógica e estratégica.

Inquéritos à população

Quando o Departamento de Polícia do Condado de Baltimore iniciou a sua estratégia COPE (Citizen Oriented Police Enforcement), no início dos anos 80, O desafio inicial foi no sentido de identificar quais os bairros nos quais deveriam ser implementados esforços para a redução do medo (Cordner, 1988; Higdon e Huber, 1987). No início, basearam-se principalmente nas estatísticas criminais, nas notícias, nas sugestões dos políticos e nas suas próprias experiências profissionais e observações. O que descobriram foi que estas fontes de informação podiam ser úteis na pesquisa a ser feita para identificar os bairros onde o medo do crime podia ser alto, mas mais investigações eram necessárias. Por exemplo, a taxa de furtos e roubos num determinado bairro podia ser mais alta que o normal, mas isso não causava um aumento do medo do crime. Ou que uma determinada referência, proferida por um representante da sociedade, na realidade, podia representar somente as preocupações de um determinado residente de um determinado bairro e não uma preocupação generalizada da população.

O departamento da polícia, eventualmente, adoptou uma estratégia que abrangeu tanto entrevistas pessoais como inquéritos à população. O primeiro passo foi no sentido de apurar se, na realidade, existia um problema de medo do crime em determinado bairro. Particularmente, foi necessário ouvir as opiniões de várias pessoas do bairro, tanto líderes como residentes. Se, preliminarmente, as evidências parecessem indicar a existência de um problema que valesse a pena ser enfrentado, então um inquérito mais sistemático porta-a-porta era efectuado. Durante o inquérito, era solicitado aos residentes que preenchessem um curto questionário (ver Anexo 2) e, de seguida, eram entrevistados acerca dos problemas da vizinhança e das suas preocupações (ver Anexo 3).

O propósito da entrevista era no sentido de diagnosticar o(s) problema(s) da vizinhança. Os agentes policiais usaram algumas poucas perguntas de rotina para início da entrevista, mas foram encorajados a seguir no sentido dos itens referidos pelos residentes e a explorar os assuntos mais fundamentais e a procurar informações específicas. A maioria das entrevistas demorou somente alguns minutos. Os agentes policiais tiveram a oportunidade de se apresentarem, de explicar o que andavam a fazer na vizinhança e disponibilizaram-se a, de futuro, ajudar em tudo o que estivesse ao seu alcance.

O propósito do questionário era o de medir a dimensão do problema do medo do crime. Estes questionários não foram empregues em todos os bairros nos quais os agentes do COPE trabalharam, mas foram usados com bastante frequência. Geralmente, os questionários eram usados na primeira vez em que os agentes procediam ao inquérito num determinado bairro e, passados alguns meses, de novo. Estas medições, antes e depois, tornaram possível determinar se os níveis de medo subiram ou desceram (ou se se mantiveram) após a implementação, pelos agentes do COPE, das medidas para a redução do medo naquela vizinhança. Os resultados acumulados dos múltiplos inquéritos efectuados em vários bairros foram valiosos ao demonstrar que os esforços do departamento de polícia para a redução do medo estavam a ter impacto (Cordner, 1986).

Hoje em dia, já não é fora do comum as agências de polícia realizarem inquéritos periódicos à comunidade. A Comissão para a Acreditação das Agências de Aplicação da Lei (CALEA, the Commission on Accreditation for Law Enforcement Agencies) tem encorajado as agências a realizarem inquéritos regulares, anuais ou bianuais, muito embora isto não seja uma imposição estandardizada para todas as agências acreditadas (CALEA, 2006). Algumas agências de polícia levam a efeito os seus próprios inquéritos, enquanto outras se apoiam em universidades locais ou encomendam o assunto a privados. Estes inquéritos tendem a focar-se mais na

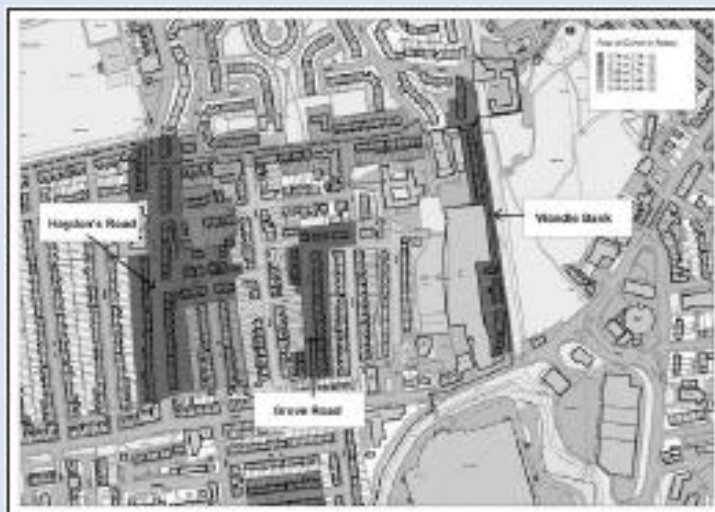
satisfação do cliente e na opinião pública sobre a polícia em vez de no medo do crime mas, alguns poucos incorporam algum tipo de perguntas sobre o medo. Inquéritos periódicos como estes podem ajudar uma determinada agência de polícia a identificar as variações temporais – quer o medo do crime esteja a subir ou a descer em toda a jurisdição como um todo (ver “Objectivando o Medo, Percepções sobre a Segurança” na página 34).

Contudo, estes tipos de inquéritos comunitários têm um valor limitado no que toca a diagnosticar os problemas relativos ao medo do crime para objectivar os esforços para a redução do medo. Se questões demográficas forem incluídas (por exemplo: idade, sexo, nacionalidade, habilitações literárias, profissão) então o inquérito já será mais abrangente e permitirá identificar subtipos da população e grupos de risco com os maiores índices de medo. Em Boston, por exemplo, os residentes hispânicos eram muito menos propensos, que a população branca, a queixarem-se de não se sentirem seguros ao saírem sozinhos à noite na sua vizinhança (Gu, 2004). Investigações adicionais sobre os grupos demográficos foram, então, necessárias para determinar porque razão o medo do crime era mais elevado nuns grupos que noutros – entrevistas, grupos-alvo, ou pesquisas mais focalizadas foram necessárias para determinar as causas dos seus medos, as quais forneceram indicações preciosas adicionais aos esforços para a redução do medo.

Objectivando o medo

Inquirindo a População

Chris Williams, analista que trabalha com a London Metropolitan Police, analisou 309 inquéritos residenciais que a polícia distribuiu na secção de Abbey Ward da cidade. Conseguiu analisar e mapear os níveis de medo existentes, numa base de rua-a-rua. Não só verificou que os níveis de medo variavam consideravelmente entre ruas e bairros, assim como verificou existirem diferentes níveis de medos específicos a respeito de comportamentos anti-sociais como dos roubos e das drogas. Estas informações foram disponibilizadas aos agentes que trabalhavam no terreno, ao nível dos bairros, para os ajudarem nas suas actividades de policiamento comunitário.



Used Web Permission of: WilliamsC. "Mapping the fear of crime – a micro approach in Merton, London" in Chainey, S.P., and I Tompson, (eds.) *Crime Mapping Case Studies: Practice and Research*, London Wiley, (2005, 106).

Objectivando o Medo

Percepções sobre a segurança em Lincoln, Nebraska

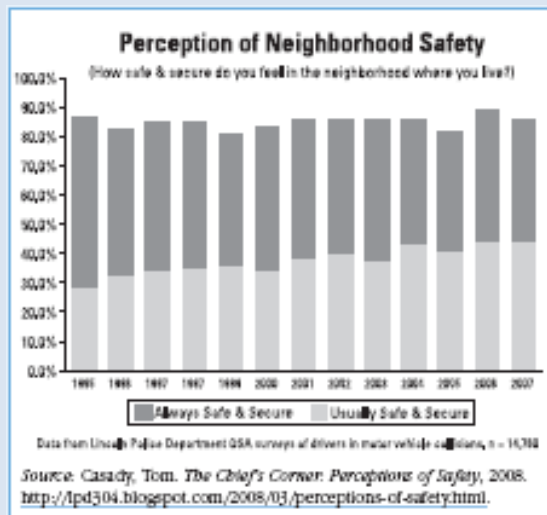
Em 1994, o Departamento de Polícia de Lincoln implementou a Auditoria para a Qualidade do Serviço (AQS), através de inquéritos que efectua junto das pessoas que tenham, recentemente, interagido com aquele departamento. Três categorias de pessoas são inquiridas por entrevista telefónica: pessoas que hajam recebido notificações (sobre qualquer coisa, desde pagamento de coimas a comparências em tribunal), vítimas de crime e condutores envolvidos em acidentes de trânsito. Desde 1994, aquele serviço já inquiriu 51.240 pessoas.

As entrevistas telefónicas são realizadas pelos funcionários civis e os recrutas em formação. Paralelamente à importância dos dados recolhidos, o processo de ouvir os cidadãos contando as suas experiências com o departamento é de um valor inestimável para os recrutas como complemento à sua formação. Isto também é importante para o desenvolvimento de uma das competências críticas da polícia: saber falar com estranhos.

De entre as questões chave temos: Agora, gostaria de lhe perguntar o quanto seguro se sente na vizinhança onde reside. O/A Senhor/a sente-se:

- (1) Sempre inseguro.
- (2) Quase sempre inseguro.
- (3) Algumas vezes seguro.
- (4) A maior parte das vezes seguro.
- (5) Sempre seguro.

Para examinar as percepções sobre a segurança em Lincoln ao longo do tempo, o departamento escolheu focalizar-se nos condutores envolvidos em acidentes rodoviários, uma vez que estes poderão ser menos propensos a fornecerem respostas negativamente tendenciosas que aqueles que foram recentemente vítimas de crime ou detidos. Também, os condutores envolvidos em acidentes rodoviários poderão ser considerados, com alguma segurança, como representativos da população adulta da cidade. O departamento realizou 14.760 inquéritos AQS a condutores envolvidos em acidentes rodoviários.



O Comandante da Polícia suspeitou que a população vinha a aumentar a sua preocupação sobre as condições de segurança dos locais onde residiam, em parte devido à enorme avalanche de 24 horas de informação televisiva que, habitualmente, é dominada por notícias relativas à criminalidade. Contudo, a percepção generalizada é contrabalançada pelas duas respostas positivas (5) Sempre seguro e (4) A maior parte das vezes seguro, as quais foram indicadas, de forma bastante estável, por 80% a 90% dos inquiridos. Tem aumentado, se bem que ligeiramente, a percentagem de inquiridos que respondem que se sentem sempre seguros nos locais onde residem.

Fonte: Casady, Tom. The Chief's Corner: Perceptions of Safety, 2008. <http://lpd304.blogspot.com/2008/03/perceptions-of-safety.html>.

Apesar de tudo, os inquéritos comunitários amplos raramente são capazes de identificar onde o medo do crime é mais elevado. Isto acontece porque a quantidade de amostras para tal, necessariamente, terá que ser enorme de forma a obterem-se um número suficiente de respostas por bairro, ou cidade, ou distrito, de forma a obter-se uma estimativa fiável do nível de medo do crime na população. Os custos e a quantidade de trabalho necessário para a realização de um inquérito comunitário desta magnitude, ano sim ano não, provavelmente estará fora das possibilidades da maioria das jurisdições. Algum método é necessário para se conseguir resultados ao nível de um determinado bairro, pelo menos, por causa dos

“sentimentos de insegurança que são encontrados frequentemente nos bairros e que são especialmente altos consoante os bairros... (e) as causas mudam ao longo do tempo” (Lasthuizen et al., 2005: 386).

Para reiterar o ponto anterior, é relativamente fácil às agências policiais identificar os bairros onde ocorrem mais furtos e roubos e detenções por droga, porque aqueles dados são recolhidos rotineiramente no decurso da acção. Mas as agências policiais não recolhem dados rotineiramente sobre o medo do crime e porque, também, isso implica custos e esforços adicionais. Então, o que devem as agências de polícia fazer? O mais importante, é começarem por reconhecer a necessidade de informações nas quais se baseiem para, objectivamente, direccionarem os seus esforços no sentido da redução do medo da população. As informações podem ser obtidas de múltiplas fontes e os inquéritos são das melhores. Dois tipos de inquérito devem ser usados.

Inquéritos alargados numa jurisdição

Os inquéritos comunitários alargados a uma jurisdição devem ser conduzidos de forma tal que as respostas obtidas possam ser encaradas como representativas da jurisdição como um todo (ver Bureau of Justice Assistance, 1993 e Bynum, 2006 para mais detalhes e conselhos sobre como realizar inquéritos comunitários). Estes inquéritos devem incluir vários itens sobre o medo do crime, relacionados com as percepções, os sentimentos e os comportamentos.

- Estes inquéritos alargados podem ser usados para determinar quais os grupos populacionais (idosos, pessoas vivendo sós, pais com crianças pequenas, imigrantes, etc.) que são mais afectados pelo medo do crime e, por isso, tenham que ser alvo de tratamento preferencial.*
- Estes inquéritos podem, também, servir para rastrear as variações dos níveis de medo de ano para ano. Isto pode servir para determinar prioridades na redução do medo como um todo pela agência de polícia.*
- Estes inquéritos, provavelmente, não ajudarão a identificar quais são os bairros com elevado grau de medo do crime, a não ser que seja possível a recolha de dados em larga escala.*

Inquéritos ao nível de bairro

As agências de polícia, também, poderão implementar curtos inquéritos levados a efeito pelos patrulheiros e ajudantes que possam conseguir (trabalhadores sociais da comunidade, voluntários, estudantes universitários) enquanto desenvolvem essa campanha no bairro. Os patrulheiros deverão desenvolver estas campanhas, periodicamente, em cada bairro da jurisdição. Estes inquéritos devem incluir somente alguns, poucos, indicadores relativos ao medo do crime para além de alguns itens sobre a seriedade de alguns tipos particulares de problemas existentes no bairro.

- A realização destes inquéritos ao nível de bairro não necessita de ser tão rigorosa ou científica como é necessário nos inquéritos alargados numa jurisdição. O número de inquiridos é provável que seja bastante menor; o uso de patrulheiros na realização dos inquéritos poderá prejudicar a medição do medo do crime de alguma forma, mas o propósito é mais pragmático que científico.*

O Medo como Alvo

Tópicos de um inquérito

Estes itens de exemplo podem ser ligados a resposta do tipo: 1-discordo completamente; 2-discordo; 3-não tenho a certeza; 4-concordo; 5-concordo completamente; ou com respostas do tipo Sim/Não.

Sentimentos Pessoais

- *Preocupo-me bastante com o crime.*
- *O meu medo do crime é elevado.*
- *Tenho mais medo do crime agora do que nunca.*

Sentimentos pelos outros

- *Preocupo-me bastante com a segurança da minha família.*
- *O medo do crime dos meus vizinhos é elevado.*
- *Se tiver filhos (ou, como os tenho), teria medo que eles brincassem sozinhos na rua.*

Segurança local

- *Tenho medo de caminhar sozinho, à noite, na minha vizinhança.*
- *Existem locais, num raio de um km à volta da minha residência, onde tenho medo de caminhar sozinho à noite.*

Efeitos comportamentais

- *Estou a pensar em mudar para outro bairro devido a todo o tipo de crimes que aqui ocorrem.*
- *Existem locais onde eu não vou para me divertir ou para efectuar compras por causa do meu medo do crime.*

Níveis de criminalidade em geral

- *Existe mais crime neste país que há um ano atrás.*
- *Existe mais crime na minha vizinhança que há um ano atrás.*

Risco de vitimização

- *Existem fortes possibilidades de eu vir a ser vítima de um crime violento (por exemplo violação, agressão) no decurso deste ano.*
- *Existem fortes possibilidades de eu vir a ser vítima de um crime contra o património (por exemplo furto, intrusão, danos) no decurso deste ano.*

• Os patrulheiros e os supervisores poderão pronunciar-se sobre as suas impressões, no decurso destes inquéritos de pequena escala, sobre quais os bairros lhes parecem ter elevados níveis de medo do crime e que, por isso, devam ser eleitos como alvo.

• Estes inquéritos, também, podem ajudar a diagnosticar as causas do medo do crime num determinado bairro (baseados nos itens que questionam acerca da seriedade de vários problemas). Os patrulheiros usam os inquéritos como ponto de partida para entrevistarem os residentes de um bairro com mais proximidade acerca dos seus receios e preocupações, assim como sobre as causas dos problemas da sua vizinhança, como foi descrito anteriormente no exemplo do COPE do Condado de Baltimore.

Avaliação dos Inquéritos

É importante redigir-se os itens do inquérito com todo o cuidado para que os inquiridos os compreendam. Quaisquer questões importantes, itens ambíguos ou perguntas armadilhadas são desnecessárias porque depois não se consegue, com certeza, decifrar o que as respostas realmente significam. Adicionalmente, (1) os itens do inquérito devem ser usados de forma consistente ao longo do tempo para que as eventuais derivações possam ser encontradas. (2)

Os mesmos itens devem ser usados em todos os locais para que se possam fazer comparações quanto aos níveis elevados de medo dos bairros identificados. Também, (3) é benéfico usar itens estandardizados para que os resultados possam ser comparados com os indicadores nacionais e/ou com os resultados de outras jurisdições. Outra vantagem dos itens estandardizados é a de que os mesmos já foram testados e refinados, por isso as medições resultantes são mais confiáveis.

Enquanto os inquéritos alargados a uma jurisdição e os inquéritos específicos a um bairro devem ser tão breves quanto possível, torna-se importante ter em atenção que o medo é um assunto multidimensional. Estas dimensões incluem sentimentos pessoais, sentimentos a respeito dos outros (por exemplo, quanto às crianças), sentimentos acerca da segurança de determinados lugares (por exemplo, quanto à própria residência), resultados comportamentais (por exemplo, não sair à noite), percepções sobre os índices de criminalidade em geral e percepções sobre a probabilidade de vir a ser vítima de crime. Os inquéritos devem incluir itens que meçam várias destas separadas dimensões sobre o medo – provavelmente, não será possível medi-las a todas, mas é sempre um erro ter-se uma abordagem demasiado estreita do assunto e, especialmente, nunca nos devemos apoiar, somente, em um ou dois itens para formular uma conclusão.

Alguns exemplos do que tem sido recolhido, durante os inquéritos sobre o medo do crime, são apresentados na caixa “O Medo como Alvo, tópicos de um inquérito” assim como no Anexo 2. Nenhum deles pode reclamar ter sido validado, realmente, no sentido de que os inquiridores saibam exactamente o que estão a avaliar ou que saibam, com certeza, de que estão realmente a avaliar o medo do crime. Isto acontece porque o medo é subjectivo e multidimensional. O modo mais avisado consiste em usar diversos itens que, de alguma forma, consigam abranger diversas daquelas dimensões. Se, por exemplo, conseguirmos formular pelo menos cinco questões relativas ao medo sentido, aqueles itens poderão fornecer dados satisfatórios para conseguirmos medir os níveis de medo do crime (com respostas do tipo “concordo plenamente” até “discordo plenamente”):

1. O medo do crime é bastante alto no meu bairro.
2. Sinto-me seguro quando saio à rua durante a noite no meu bairro.
3. Já pensei em mudar de casa porque o bairro onde moro não é seguro.
4. Existem fortes probabilidades de vir a ser vítima de um crime grave durante este ano.
5. As crianças do meu bairro podem brincar na rua porque é seguro.

Alguns estudos têm indicado que alguns métodos padronizados usados neste tipo de inquéritos tendem a exagerar os níveis de medo, comparando com o que os cidadãos dizem no decurso de reuniões com grupos específicos e em entrevistas individuais (Farrall, Bannister, Ditton e Gilchrist, 1997). A melhor forma para as agências de polícia conseguirem o que pretendem é desdobrando-se: Em primeiro lugar, ao olharem para os resultados do inquérito, devem prestar menos atenção às respostas concretas e mais à comparação que devem fazer com os diferentes resultados temporais e com os resultados obtidos entre os diversos bairros, os quais revelarão se os níveis de medo estão a crescer ou a decrescer, e onde os níveis de medo são mais altos e mais baixos; Em segundo lugar, deve-se, sempre, complementar os inquéritos com outros métodos, tais como encontros, reuniões, entrevistas, observações e conversas rotineiras. Estas outras técnicas são muito úteis para se poder interpretar os resultados do

inquérito e para desenvolver uma compreensão mais aprofundada dos reais assuntos e preocupações que estão a perturbar a população.

Reuniões com a comunidade

Outro método bastante útil, para identificar e diagnosticar os problemas relativos ao medo, é o das reuniões com a comunidade. Os cidadãos que costumam frequentar reuniões públicas costumam ser abertos e dispostos a conversarem sobre os seus receios e preocupações. Pode-se contar com eles no que toca a fornecer informações sobre os problemas relativos aos crimes mais sérios e às desordens que costumam ocorrer no seu bairro, incluindo os locais específicos e os indivíduos que os atemorizam e fazem sentir inseguros, ou às suas famílias.

As reuniões comunitárias apresentam diversas vantagens sobre outros tipos de métodos para obter dados sobre o medo do crime. Uma das vantagens resulta directamente da discussão de grupo – por vezes, as observações de um residente despoletam comentários adicionais e/ou consenso acerca de um determinado problema da vizinhança, criando um tipo de sinergia que não surge, necessariamente, no decurso das entrevistas individuais usadas durante os inquéritos. Em alternativa, nas discussões de grupo, um morador poderá chegar à conclusão que as suas observações e percepções a respeito de um problema em particular não estavam certas o que o leva a reajustar o que sente. Este tipo de partilha de informações entre moradores de uma mesma vizinhança pode, na realidade, aliviar o medo do crime se um dos moradores for capaz de informar os outros de que uma determinada situação é menos assustadora do que pensavam.

O Medo como Alvo

Componentes de uma Reunião de Trabalho

Agenda Clara	Existe uma agenda escrita ou verbal para a reunião?	Feedback dos Moradores	Os moradores referiram algum tipo de esforços desenvolvidos anteriormente para solucionar os problemas?
Informação Partilhada	Estão disponíveis mapas e relatórios criminais?	Feedback dos Agentes	Os elementos policiais referiram algum tipo de esforços desenvolvidos anteriormente para solucionar os problemas?
Liderança Civil	Existe algum civil que sirva de mediador na reunião?	Problemas Identificados	Durante a reunião foram identificados problemas ou assuntos?
Encorajamento de Voluntários	Existem voluntários para a recepção, entrega e recolha de folhetos?	Soluções Identificadas	Foram propostas soluções para os problemas identificados?
Componentes da Acção	Os moradores deixaram a reunião com o propósito de se envolverem em acções futuras?	Resultados Da Reunião	Avalie na generalidade a eficácia de como decorreu a reunião.

Fontes: Chicago Community Policing Evaluation Consortium. *The Chicago Alternative Policing Strategy (CAPS): Year Ten*. Chicago: Illinois Criminal Justice Information Authority, 2004.
www.icjia.state.il.us/public/pdf/ProgEvalSummary/CAPS10.pdf.

A vantagem relativa de uma discussão aberta, habitualmente, conduz à identificação de problemas dos quais as pessoas, e a polícia, ainda não tinham consciência de existirem e que, por isso, não constariam de um eventual formulário de inquérito a realizar ou que, nesse inquérito, os mesmos não fossem claramente comunicados. Isto é particularmente importante porque os residentes de uma comunidade, por norma, indicam preocupações que surpreendem a polícia, tais como os graffiti, iluminação pública deficiente ou, até, uma paragem de autocarro mal situada. Existem fortes probabilidades de que sejam quais forem os problemas listados num determinado inquérito, os mesmos, não se adequem às circunstâncias particulares de uma determinada comunidade, possibilitando a ocorrência de falhas na identificação de pontos-chave sobre as causas situacionais do medo do crime. Durante uma reunião comunitária aberta, é provável que estes problemas específicos e muito particulares por vezes sejam levantados e aos quais seja dada prioridade. Outra das vantagens das reuniões comunitárias é o benefício decorrente das mesmas para o propósito da identificação dos problemas decorrentes do medo da população. Por exemplo, a participação da polícia em reuniões comunitárias ajuda a polícia a demonstrar que pretende contributos da população para a segurança pública assim como demonstra uma atitude de empenho e responsabilidade para com a comunidade, o que contribuiu para a satisfação pública, confiança e, por último, na legitimidade da polícia. Pondo o assunto doutra forma, as reuniões comunitárias são, quase sempre, muito boas para as relações polícia-comunidade, mesmo que não produzam muita informação útil acerca dos problemas da comunidade tais como o medo do crime. Também, as reuniões comunitárias podem ajudar os moradores a chegarem à conclusão de que não estão sozinhos no que toca às suas preocupações, reduzindo o sentimento de isolamento e, mesmo, podem ajudar a estimular uma colaboração mútua com a polícia nas subseqüentes actividades tendentes à resolução de problemas.

As reuniões comunitárias têm, também, algumas desvantagens. Frequentemente, somente alguns dos participantes na realidade falam, razão pela qual as percepções e os sentimentos da maioria dos presentes fica por conhecer. É um erro assumir as opiniões expressas por um grupo reduzido de oradores como representativas de todo o grupo. Alguns poderão ficar com dúvidas, ou impressionados, ou podem não concordar, mas não têm vontade de se expressar em público. Por esta razão, pode ser uma boa ideia pedir a todos os presentes numa reunião comunitária que preencham um formulário de inquérito sobre o medo do crime, de preferência na final do encontro após terem tido a oportunidade de ouvir as opiniões dos outros.

Outra das desvantagens das reuniões comunitárias é a de que as pessoas presentes, também, possam não ser representativas de toda a comunidade. Frequentemente, a assistência é reduzida, mas mesmo com uma assistência numerosa os presentes podem ser influenciados por activistas politizados, residentes mais idosos, proprietários, ou por pessoas provenientes de outros subsectores da comunidade. Para as polícias que pretendem enfrentar o problema do medo do crime, surge o dilema sobre a incerteza de que a informação gerada na reunião realmente seja representativa de toda a comunidade. Só para citar um simples exemplo, os presentes na reunião podem chegar a uma conclusão consensual de que o maior receio que têm provém da presença de grupos de jovens desordeiros num determinado parque da cidade. Provavelmente, nenhum daqueles jovens visados estava presente na reunião e, se isso tivesse ocorrido, as respectivas opiniões, acerca do que mais temem, poderiam contribuir para um resultado bastante diferente.

Este exemplo levanta uma importante questão. Se a polícia usar estes inquéritos no decurso de reuniões comunitárias, é provável que descubra que diferentes segmentos da comunidade não só apresentam níveis diferentes de medo do crime, mas que, também, o medo existente provém de diferentes origens. Algumas das fontes de medo podem ser bastante corriqueiras e/ou baseadas em percepções imprecisas. Apesar de tudo, as mesmas não devem ser descuradas. Alguns dos ganhos mais imediatos e fáceis da polícia conseguir, na abordagem

inicial ao medo do crime, podem advir de coisas igualmente simples que podem ser desenvolvidas, como campanhas de educação e sensibilização pública dirigidas a grupos-alvo o que, significativamente, pode reduzir o medo do crime.

Apesar de tudo, as reuniões comunitárias são uma das melhores componentes no que toca à abordagem ao medo do crime, com mais vantagens que desvantagens. Poderão ainda ser melhor usadas conjuntamente com outros métodos, como os inquéritos. Uma boa combinação consiste (1) em começar com uma reunião comunitária onde são exploradas as preocupações da comunidade e (2) onde se aproveita para realizar de um inquérito aos residentes (assim como para aplicar alguns dos métodos descritos abaixo) e, posteriormente, (3) deve ser realizada nova reunião comunitária. Na segunda reunião comunitária, os resultados do inquérito aos residentes deverão ser apresentados e interpretados, com a ajuda dos presentes à reunião. Este tipo de processo interactivo ajuda a criar consenso à volta das causas mais importantes do medo do crime existentes na comunidade e, também, constrói uma maior confiança na população pelo facto da polícia demonstrar estar a proceder de uma forma lógica, profissional, e baseada nas necessidades da comunidade.

Indivíduos-chave

Se a polícia estiver a estudar um crime em particular ou uma série de crimes, não passa pela cabeça de ninguém que venha a inquirir toda a comunidade e, provavelmente, não irá realizar uma reunião comunitária para esse efeito. Naturalmente, o mais provável é que concentre a sua atenção em alguns indivíduos em particular, os quais poderão fornecer informações úteis – estas pessoas podem ser chamadas de informadores, o que implica que possam não estar, directamente, associados aos crimes. Simplesmente, são pessoas da comunidade que têm conhecimentos e informações que poderão ajudar a polícia a compreender e/ou a resolver determinados crimes em particular.

Igualmente, podemos pensar em “Indivíduos-chave” (Innes, 2005) que possam fornecer informações úteis acerca dos problemas que causam medo do crime. Estes indivíduos-chave podem, ou não, ser eles próprios pessoas medrosas, mas, por alguma razão, são pessoas que têm conhecimentos acerca das condições da comunidade que são fontes de medo e preocupação. Podemos apontar alguns exemplos conhecidos de indivíduos-chave como o carteiro que regularmente fala com toda a gente da comunidade, moradores que gostam de passear o cão, as cabeleireiras e barbeiros, os vendedores de rua, os líderes de grupos comunitários, ou quem quer que seja que disponha de substancial “inteligência comunitária” (Innes and Roberts, 2007).

O significado principal destes indivíduos-chave é o de serem o meio mais eficaz para se identificar as fontes de medo e de preocupação da comunidade. Se estes indivíduos forem particularmente bons observadores e/ou disponham de uma ampla rede de contactos, é provável que consigam identificar as condições problemáticas, poupando à polícia o enorme esforço envolvido para a preparação de reuniões e realização de inquéritos comunitário. É claro que, há que saber se, de facto, estes indivíduos nos conseguem transmitir as impressões dos restantes ou se só nos estão a transmitir a sua opinião em particular. Se não, existe o risco da polícia acabar por se focalizar em problemas que o não são, ou em problemas de menor importância, em vez de se concentrar nos problemas que mais preocupam a comunidade, ou pior, vir a enredar-se nas minudências egoístas de um único reclamante.

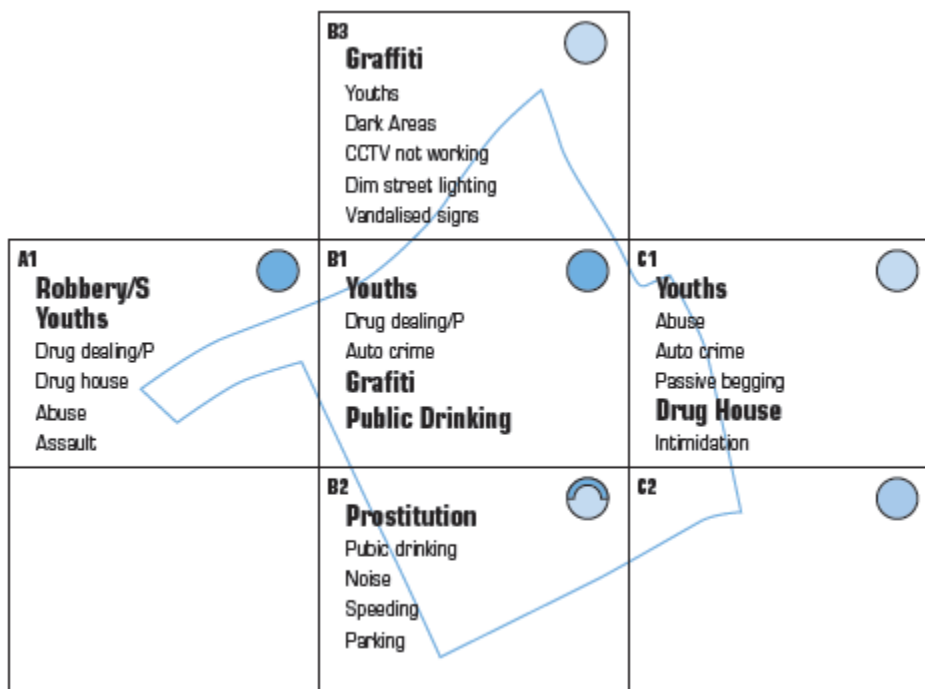
Testes-piloto que usaram Indivíduos-chave para identificar as preocupações da comunidade e as fontes dos seus medos, realizados na Inglaterra, foram promissores. Innes (2005: 1207)

encontrou claras diferenças nos níveis de conhecimentos acerca da comunidade entre os residentes inquiridos:

“...tornou-se evidente que alguns dos inquiridos forneceram descrições úteis com muito mais detalhe acerca dos assuntos locais, enquanto outros não. Existe uma diferença substancial entre aqueles que, de facto, detêm um verdadeiro e aprofundado conhecimento do local e aqueles que só conseguem fornecer dados mais genéricos. Algumas pessoas, devido às suas actividades de rotina, estão mais presentes nos locais públicos e estão mais empenhadas em actividades sociais onde os conhecimentos e os rumores são transmitidos regularmente. Este tipo de pessoas, muito provavelmente, estão na posse de conhecimentos detalhados acerca dos acontecimentos locais, em contraste, aqueles que não perdem muito tempo na vizinhança e que são menos propensos a estabelecerem contactos sociais, provavelmente, não disporão de conhecimentos detalhados acerca do que se passa localmente e, por isso, quando questionados só fornecem descrições vagas e informações imprecisas.”

Num teste realizado (Innes, 2005), foram entrevistados 10 residentes de Colville Ward em Londres, Inglaterra, os quais estavam devidamente informados e, habitualmente, acostumados a identificarem os problemas mais sérios que afectavam os diversos sectores da sua comunidade (ver Figura 5 nesta página). Nesta figura, os círculos escuros indicam a maior concordância acerca dos problemas em cada uma das áreas, e a escrita a negrito representa as percepções sobre quais os problemas-chave aos quais os problemas menores estão ligados. Neste teste, a avaliação independente efectuada pelos agentes que trabalhavam na área veio confirmar a aparente validação dos resultados. Posteriores testes de campo com esta metodologia foram realizados, também na Inglaterra (ver Innes e Roberts, 2007 como um dos exemplos).

Figura 5. Problemas sinalizados na Secção de Colville Ward, Londres, Inglaterra.



Fonte: Innes, Martin. "What's Your Problem? Signal Crimes and Citizen-Focused Problem Solving," *Criminology & Public Policy* (4) (2) 2005: 1210.

A confiança no método dos indivíduos-chave veio a ser confirmada durante a fase inicial da implementação do “National Reassurance Policing Program” na Inglaterra. A comparação da informação obtida, em entrevistas qualitativas de um número limitado de residentes de 16 locais-piloto, com a informação obtida por inquéritos telefónicos efectuados a uma larga percentagem da população dos mesmos locais demonstrou uma substancial correspondência (Innes, Hayden, Lowe, MacKenzie, Roberts e Twyman, 2004). Igualmente importante, “a análise dos dados confirma que, à volta de certos assuntos e problemas relacionados com as percepções do risco, os mesmos não são tão individualizados mas que têm uma natureza mais colectiva ... com frequência, existe uma concordância generalizada, entre os residentes de uma determinada área, sobre quais são os problemas-chave” (p. 275).

A concentração, na abordagem a estes “indivíduos-chave”, parece ser mais no sentido dos problemas e nas condições que no medo do crime em si mesmo provocam. Parece existir uma assunção de que, se os indivíduos-chave conseguem identificar as preocupações mais sérias dos moradores, isso coincide com as causas do medo. Esta assunção pode ser verdade, em parte, mas ela não representa, totalmente, uma concentração directa sobre o medo do crime que é defendido neste Guia.

Objectivando o Medo

Passear com as crianças

Numa tentativa de melhorar a segurança das vias de e para as escolas, a comunidade de Hackney, na Inglaterra, criou uma comissão para estudar e compreender os perigos a que as crianças estavam expostas, tal como era entendido pelas próprias crianças. O estudo centrou-se em dois exercícios: (1) através de um passeio à volta da área com as crianças e os seus supervisores, durante o qual as crianças foram questionadas a indicarem as coisas positivas e negativas dos locais; e (2) uma discussão na sala de aulas, devidamente planeada, com grupos pequenos, focalizada em mapas da área.

A vantagem do exercício foi a de que, apesar de não ter sido imposta uma agenda às crianças sobre “o crime”, foi obtida informação acerca das suas preocupações sobre o crime. Começando pela perspectiva da “qualidade de vida” as crianças foram capazes de definir o que gostavam e o que desgostavam bem como quais os locais mais “assustadores e “perigosos”. Ruas e áreas específicas foram identificadas como locais onde o crime, o bullying e a intimidação eram preocupações capazes de influenciar o seu comportamento e que tinham impacto na sua qualidade de vida, mas noutros factores da comunidade tais como a segurança rodoviária, pavimentos inseguros, lixo, e falta de parques infantis onde pudessem brincar em segurança, claramente compensavam as preocupações criminais.

Fonte: Christmann, Kris, Michelle Rogerson, and Derek Walters. *Fear of Crime and Insecurity in New Deal for Communities Partnerships*, Research Report 14. Sheffield, UK: Sheffield Hallam University, 2003: 17

Se nenhum dos indivíduos-chave é jovem, ou idoso, ou imigrante, por exemplo, então é possível que depositar demasiada confiança nas percepções daqueles indivíduos-chave possa desviar a atenção da polícia das causas do medo do crime que mais seriamente afectam alguns destes subgrupos da comunidade, ou outros. Por isso, a nossa recomendação é a de que indivíduos-chave podem ser usados, mas que os elementos policiais não devem basear-se, exclusivamente, neles na sua tentativa de identificar o medo do crime na comunidade para elegê-lo como alvo.

Auditorias Ambientais

As auditorias ambientais, por vezes chamadas de “Environmental Visual Audits (EVA)”, são outro dos métodos que podem ser usados para identificar as fontes de medo do crime na comunidade (Home Office, 2003). O método básico, similar à auditoria CPTED “Crime

Prevention Through Environmental Design” (ou Prevenção Criminal Através da Programação Ambiental), consiste, simplesmente, em caminhar ou conduzir, aleatoriamente, por uma determinada área, registando observações das condições existentes que sejam indicativas de crime, desordem, e outras ameaças à segurança (reais ou percebidas). Nalgumas circunstâncias a polícia pode fazer isto por si mesmo, por exemplo, se o objectivo é identificar os locais mais afectados por graffiti, pela venda e consumo de droga às claras, ou locais com fraca iluminação pública. A polícia pode identificar estes locais por si própria e, então, deve adoptar uma abordagem orientada para a resolução dos problemas no sentido de melhorar as condições locais.

Uma abordagem mais consistente, contudo, é levar a efeito auditorias ambientais (EVA's) através de membros da comunidade. “Dar umas voltas” numa vizinhança onde, maioritariamente, residem idosos, por exemplo, dá-lhes a oportunidade de sinalizar locais específicos ou condições que os fazem temer pela sua segurança. O mesmo é verdade para os jovens, as mulheres, e outros segmentos da comunidade, especialmente aqueles que têm tendência a serem mais vulneráveis e que se queixam de níveis de medo do crime mais elevados. Os moradores são capazes de sinalizar as condições que interpretam como sinais de crime, desordem, e ameaça – estas condições nem sempre são facilmente identificadas pelos elementos policiais, cuja idade, o treino e o papel que desempenham tendem a fazê-los sentir, de alguma forma, invulneráveis.

A polícia deve usar auditorias ambientais em conjunto com outros métodos para tratar do medo do crime na comunidade. Por exemplo, num inquérito comunitário realizado ou numa reunião comunitária pode ter sido identificado que graffiti e excesso de lixo são fontes de preocupação e receio numa determinada vizinhança. O seguinte passo lógico seria caminhar pela área na companhia de alguns moradores a quem lhes será pedido que apontem os locais e as condições que os fazem sentir inseguros e, também, para que expliquem as suas razões – talvez eles interpretem algum dos graffiti como uma indicação de delinquência grupal, ou que, na realidade, uma possível combinação de graffiti e de grupos de jovens desocupados a deambularem por ali seja motivo de preocupação. O objectivo das auditorias ambientais (EVA's) é o de conseguir uma identificação mais precisa e detalhada dos locais e das condições específicas que estão a causar o medo do crime em determinada vizinhança.

É de particular utilidade usar auditorias ambientais antes e depois da aplicação das medidas de redução do medo. Se a polícia caminhar por uma determinada área na companhia dos residentes no sentido de identificar algumas das causas do medo, então deve fazê-lo de novo na companhia de alguns dos mesmos residentes após se ter resolvido o problema, para determinar se a sua acção melhorou com sucesso as condições que, inicialmente, eram a causa dos seus medos. Espera-se que, com estas auditorias ambientais repetidas, elas possam validar o sucesso dos esforços para a resolução dos problemas. Se não, elas podem ajudar os elementos policiais a identificar outros problemas subsequentes que necessitam de atenção. Os moradores também podem ajudar os elementos policiais a detectar quais as condições que foram transferidas para local diferente, ou se outro tipo de problema surgiu no local original. Para além das vantagens decorrentes da monitorização e avaliação, a repetição de auditorias ambientais servem outro importante propósito – elas podem ser um meio de demonstrar aos moradores de um bairro, por exemplo, que um determinado problema foi resolvido e, conseqüentemente, tal aumenta-lhes os níveis de confiança e, espera-se, consiga diminuir-lhes o medo do crime, pelo menos um pouco que seja.

Para além de auditorias ambientais, feitas antes e depois, para identificar e resolver as condicionantes específicas, de uma determinada vizinhança, causadoras do medo do crime, uma boa prática de policiamento comunitário consiste em os patrulheiros fazerem auditorias ambientais (informalmente) com os moradores de um local. Isto é o método ideal para se ir

seguindo o que se passa. O elemento policial poderá fazer uma caminhada mensal, por exemplo, acompanhado de alguns residentes, tomando diferentes caminhos e/ou alternando com pessoas de diferentes grupos em particular (idosos, jovens, mulheres, etc.). Esta prática fornecerá ao elemento policial um amplo e actualizado conhecimento da área, dos locais e condições existentes que, no seu giro de patrulha, costumam ser causa de preocupação e medo entre os moradores.

Listas de verificação e guiões poderão ser usados de forma a apoiarem o elemento policial a elaborar e registar as observações sistemáticas que faz quando desenvolve uma auditoria ambiental (ver GOEM, 2005: 59 - 67). Por exemplo, os elementos policiais podem procurar sinais de desordem social, desordem física, abuso de substâncias e drogas, ou problemas de tráfego rodoviário ou de estacionamento automóvel. Contudo, estas formas não devem ser usadas de forma a constrangerem os elementos policiais no decurso das suas auditorias ambientais quando acompanhados dos moradores. É de suma importância que os elementos policiais determinem, com cuidado, os locais e condições identificados pelos moradores como causadores dos seus medos, quer esses moradores se enquadrem, ou não, numa determinada categoria de uma qualquer lista de verificação ou formulário do mesmo género.

Contactos de Rotina

Um método simples, mas potencialmente bastante útil para se conseguir obter mais informação acerca do medo do crime numa determinada área ou jurisdição, é o de questionarem as pessoas acerca do que mais temem no decurso dos contactos rotineiros com a população. Quando os elementos policiais conversam com os cidadãos na rua, nas lojas, ao telefone, ou no decurso de ocorrências, não é fora do normal eles fazerem perguntas acerca dos problemas criminais e de actividades. Da mesma forma, tão facilmente, poderão fazer perguntas acerca do medo do crime e das impressões das pessoas acerca do que ameaça a sua segurança. As respostas obtidas podem, então, ser endereçadas aos responsáveis dos serviços de informações policiais da comunidade para que os agentes de proximidade e outros elementos policiais possam monitorizar e analisar os problemas da comunidade.

Numa secção posterior sobre “Ferramentas para reduzir o medo” iremos abordar o assunto de como os contactos de rotina podem ser usados como oportunidades para desenvolver uma maior confiança na população. Os contactos de rotina podem permitir aos elementos policiais uma oportunidade para fornecerem informações mais precisas à população, a cada cidadão pessoalmente e à vez. Estes contactos de rotina, também, podem ser oportunidades para a polícia informar os cidadãos sobre alguns factos e medidas que podem ajudar à segurança, sua e da comunidade, dos quais os cidadãos poderão não estar cientes, tais como, por exemplo, a utilidade de existir um adulto a supervisionar as brincadeiras das crianças num parque ou jardim local. Uma vez que a difusão de informação e a educação do público é tão difícil de conseguir nos dias de hoje, com tantas mensagens a competirem entre si nos órgãos de comunicação social (OCS), as oportunidades de contacto pessoal não devem ser desvalorizadas. Para além disto, os receptores deste tipo de Informações podem, por vezes, partilhá-las com membros das suas famílias e amigos, expandindo o seu impacto.

Matriz Certificadora do Medo do Crime

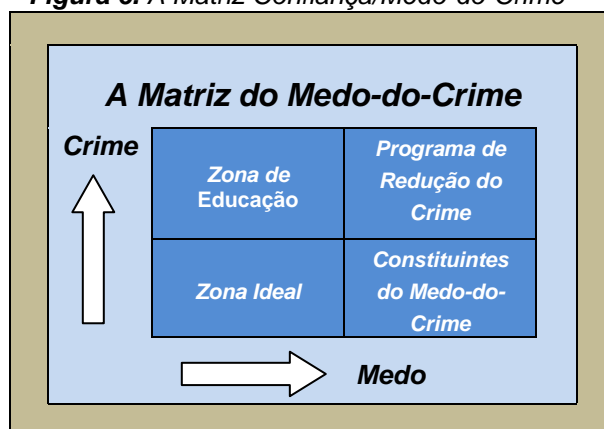
A Matriz Certificadora do Medo do Crime, desenvolvida no Reino Unido, é uma ferramenta bastante útil para analisar e categorizar o medo do crime e que ajuda na transição entre a fase da escolha dos objectivos e a fase da resolução do problema para a redução do medo. A

referida matriz (ver a Figura 6) é uma simples tabela 2 X 2 que se baseia nos factores “Medo do Crime” e “Quantidade de Crime” e nas variáveis “Em Alta” e “Em Baixa”. Esta matriz indica quatro quadros, dos quais num deles, somente, se pode considerar a redução do medo como sendo de prioridade alta.

O quadro inferior direito da matriz é aquele em que os esforços para a redução do medo têm mais aplicabilidade. Este quadro representa as situações nas quais os níveis de criminalidade são baixos mas os níveis de medo do crime são altos. Por alguma razão, o medo do crime é desproporcionado tendo em conta a real quantidade de crimes e, por isso, torna-se necessário desenvolver esforços no sentido da redução do medo.

Nos dois quadros, designados como “Ideal” e “Zona de Educação” o medo é baixo. No primeiro caso, tanto o crime como o medo do crime estão em baixa. Nesta situação ideal, provavelmente, nada é necessário ser feito para reduzir o medo; de facto, nesta situação, se alguma coisa for feita nesse sentido, até, poderá ser prejudicial. Na chamada zona de educação o crime está em alta, mas o medo não é assim tanto por qualquer motivo. Obviamente, nesta situação, desenvolver esforços para a redução do medo não faz muito sentido – em vez disso, educar a população através de campanhas de sensibilização no sentido de informar as pessoas sobre os riscos que correm poderá ser mais útil, ao mesmo tempo que são desenvolvidos esforços para reduzir a criminalidade. É verdade que os esforços no sentido da educação pública podem resultar num aumento dos níveis de medo do crime mas, uma vez que os índices de criminalidade já são altos, torna-se importante que a população tome consciência da situação.

Figura 6. A Matriz Confiança/Medo-do-Crime



.Fonte: Fear of Crime Team. “Fear of Crime Team.” London: Home Office, no date. www.crimereduction.homeoffice.gov.uk/toolkits/foc_presentation.ppt.

No quarto quadro, tanto o crime como o medo do crime são elevados. Neste tipo de situação, os altos níveis de medo do crime da população fazem sentido, justificam-se, e a polícia deve ter muito cuidado acerca de tentar reduzi-los. Em vez disso, é uma atitude avisada a polícia concentrar todos os esforços em tentar reduzir os índices de criminalidade, para reduzir os males e os riscos concretos que põem e perigo as pessoas. Se a redução do crime tiver sucesso, então, logicamente, aplicar estratégias para reduzir o medo pode ser o passo seguinte a adoptar.

Uma das maneiras de usar a matriz é colocando a vizinhança a analisar no quadro que melhor descreve a sua situação. Isto pode ser feito se os dados sobre o medo do crime (e sobre o crime) tiverem sido recolhidos ao nível daquela vizinhança. Um exemplo do que foi feito em San Francisco (Harrington, 2003) é apresentado na Figura 7. O que é analisado neste caso

tem em conta distritos policiais, os quais são substancialmente maiores que as vizinhanças. Usando esta matriz, os responsáveis policiais das sedes podem avaliar e decidir qual a melhor forma de abordarem os objectivos da redução do medo, da redução do crime e das iniciativas de educação pública, a levar a efeito em toda a jurisdição. A matriz poderá fornecer bases lógicas e empíricas para o planeamento, para a tomada de decisões e para o emprego de meios o que, facilmente, pelos responsáveis policiais, pode vir a ser explicado aos líderes políticos, aos OCS e à comunidade.

Dados similares são recolhidos periodicamente, através de inquéritos à comunidade, em Boston (Gu, 2004). O inquérito de 2003 concluiu que os níveis de medo excederam, substancialmente, os níveis de criminalidade em dois distritos, East Boston e Dorchester. Uma situação oposta foi encontrada na Baixa do Distrito de Chinatown, onde o medo do crime era inferior ao esperado baseado nos dados relativos ao crime denunciado. Mais uma vez, estas anomalias podem ser usadas pelos responsáveis dos departamentos policiais para abordarem os objectivos da redução do medo, da redução do crime e das iniciativas de educação pública, a levar a efeito em toda a jurisdição.

Figura 7. Crime e Medo nos Distritos de San Francisco.

	Medo em Baixa	Medo em Alta
Crime em Alta	Zona de Educação 2.º Distrito	Zona de Redução do Crime 6.º e 9.º Distritos
Crime em Baixa	Zona Ideal 1.º, 3.º e 4.º Distritos	Zona de Redução do Medo 10.º e 11.º Distritos

Fonte: Harrington, Ed. Results of the 2003 City Survey. San Francisco: City and County of San Francisco, Controller's Office, Mimeo, 2003.

Os responsáveis policiais distritais em San Francisco e em Boston poderão usar, igualmente, os dados dos inquéritos e a Matriz Certificadora do Medo do Crime, mas é provável que só o possam fazer no âmbito dos respectivos distritos, uma vez que diferentes bairros ou vizinhanças tenham que ser incluídos, na realidade, em diferentes quadros da matriz. Mesmo que os inquéritos comunitários não tenham sido realizados, ou não estejam disponíveis, ao nível de bairro, de forma a clarificar esta situação, os responsáveis policiais distritais poderão determinar que os agentes no terreno desenvolvam acções como participarem em reuniões comunitárias, que falem com indivíduos-chave e/ou realizem auditorias ambientais de forma a recolherem informações mais precisas e localizadas sobre o medo do crime e que poderão ser combinadas com os dados relativos à criminalidade ocorrida em determinado bairro. Então, cada bairro, individualmente, poderá ser colocado na matriz de forma a guiar as actividades que terão que ser desenvolvidas, tanto ao nível dos distritos policiais como ao nível dos bairros.

Áreas geográficas como os distritos policiais e os bairros não são as únicas entidades que poderão ser categorizadas através da Matriz Certificadora sobre o Medo do Crime. Outra possibilidade refere-se os grupos demográficos. Tipicamente, por exemplo, os jovens adultos poderão cair na “zona de educação” – porque, mais até que outros grupos, têm uma maior tendência a serem vítimas de crimes, mas não são tão temerosos, ou cuidadosos, quanto deveriam ser ou, pelo menos, tão avessos a adoptarem comportamentos mais preventivos. Os moradores mais idosos, habitualmente, enquadram-se na “zona de educação”, uma vez que a respectiva taxa de vitimização é, tipicamente, baixa mas experienciam mais medo do crime que outros grupos. Usar a matriz com estes tipos de grupos demográficos pode ajudar a objectivar diferentes tipos de redução de crime, de redução do medo, e de estratégias de educação

pública a aplicar a estes subsectores da população e dos quais venham a beneficiar. Também, se esta abordagem for usada numa determinada jurisdição em particular, ela poderá ajudar a revelar algumas anomalias locais existentes, tais como uma altas taxas de vitimização em idosos, ou altos níveis de medo do crime entre adultos do sexo masculino. Tais anomalias devem merecer uma análise mais aprofundada e uma resposta mais objectiva, já que são padrões atípicos.

Esta discussão acerca de como usar a matriz certificadora levanta a questão de como decidir quando empregar esforços no sentido de reduzir o medo – isto é: em que medida podemos determinar quando o medo é demasiado elevado, ou quando é desproporcionado relativamente aos reais riscos existentes, logo necessitando de uma resposta concertada? Infelizmente, não existem disponíveis parâmetros estabelecidos ou escalas por onde nos possamos pautar. Se estivermos a discutir o crime, um comandante policial poderá afirmar com segurança que os roubos na sua cidade foram 15% mais altos que a média nacional, provavelmente tentando justificar os esforços desenvolvidos para baixar os números. Contudo, os indicadores nacionais relativos ao medo do crime não são, rotineiramente, calculados. Numa cidade, o comandante de uma determinada esquadra pode referir que, na sua jurisdição, o medo do crime é 10% superior à média do resto da cidade – mas saber se isto é, ou não, o bastante para fazer uma diferença que seja substancialmente importante, é um juízo que falta fazer. Até que as agências de polícia consigam muito mais experiência na medição e análise do medo do crime, as decisões acerca do que os números significam e quando é que uma agência de polícia deve implementar uma resposta objectiva versus nada fazer, é necessário ajuizar e equilibrar múltiplos objectivos e prioridades. Claro está, que isto não se limita ao medo do crime e que é, de alguma forma, uma situação familiar que os responsáveis policiais encontram, pois as polícias ainda não dispõem de muitos parâmetros e escalas, simples e fiáveis, para medir a maior parte dos aspectos basilares das suas actividades.

A questão subjacente é: quem decide? Esta parece ser uma oportunidade ideal para o policiamento comunitário. Se a polícia for ao encontro da comunidade e for capaz de demonstrar aos cidadãos que o medo do crime que sentem é desproporcionado relativamente aos riscos reais a que estão expostos, então, o próximo passo consiste no trabalho conjunto, entre a polícia e a comunidade, necessário para descobrir porque razão os níveis de medo são altos e, então, fazer algo para o combater. Escusado será dizer, que a polícia deverá ser muito cautelosa no seu discurso quando explica aos membros de uma comunidade de que não devem ser tão receosos do crime – é fácil para os polícias dizê-lo, enquanto munidos dos seus crachás e armas, especialmente se moram noutra localidade. Se este for o ponto inicial da discussão para a resolução do problema, então, teremos uma base para a redução do medo do crime através de acções comunitárias e de educação pública. Também, seja qual for a comunidade em particular, faz sentido que os moradores ajudem a polícia a decidir quão prioritária é a meta da redução do medo relativamente a outras prioridades comunitárias, tais como a redução das taxas de criminalidade ou o melhoramento das expectativas e da confiança na acção da polícia.

Neste capítulo descrevemos diversas técnicas que poderão ser usadas para identificar e analisar problemas relativos ao medo do crime. No próximo capítulo, a nossa atenção visará as respostas – os métodos e as abordagens mais promissoras para a redução do medo do crime.

4 Ferramentas para a redução do medo

Em jeito de lembrete, diversas importantes lições foram extraídas durante os últimos 30 – 40 anos acerca daquilo que não funciona eficazmente em termos de policiamento:

- O patrulhamento motorizado de rotina e aleatório não previne a ocorrência do crime nem faz com que a população se sinta mais segura.*
- A rápida resposta policial às ocorrências criminais denunciadas raramente resultam em detenções relacionadas com aquelas ocorrências e não garantem a satisfação da população quanto à eficácia da polícia.*
- As investigações subsequentes realizadas à maioria dos crimes denunciados são rotineiras, aligeiradas e sem resultados de sucesso.*
- A tradicional educação da população acerca das medidas de prevenção criminal que devem adoptar não, necessariamente, resulta em maior sentimento de segurança.*
- A aplicação de soluções unilaterais que sirvam para a generalidade dos problemas, raramente, é eficaz.*

Ao contrário, existem evidências substanciais de que os métodos de policiamento direccionado, orientado para a comunidade e orientado para os problemas, são mais eficazes na redução do crime, no controle das desordens e em desenvolver maiores sentimentos de segurança junto da população. Nesta secção do presente Guia, iremos descrever as técnicas e estratégias, em particular, que nos parecem mais promissoras para a redução do medo do crime e para desenvolver um maior sentimento de segurança no seio da população.

Policiamento Personalizado

Um dos fundamentos básicos do policiamento comunitário tem a ver com a descentralização, especialmente a descentralização geográfica. As agências de polícia tentam designar agentes que, o mais permanentemente possível, patrulhem determinados giros e bairros, estabelecendo responsabilidades geográficas aos supervisores e comandantes para, de uma maneira geral, aumentar o grau de familiaridade entre os moradores e os agentes policiais. Uma das consequências desejáveis destas medidas resulta num policiamento mais personalizado – agentes que conhecem as pessoas que moram nos seus giros de patrulha e que sentem alguma responsabilidade em as proteger, moradores que conhecem, e reconhecem, os agentes que regularmente patrulham a sua zona, e os moradores que conhecem pessoalmente o chefe, o subcomissário ou o comissário que supervisiona o policiamento da sua área de residência. Idealmente, as relações polícia/cidadão tornam-se mais pessoais e menos burocráticas, aumentando o sentimento na população de que a polícia se preocupa em cuidar da sua segurança e que se pode contar com a polícia para proteger a comunidade.

Reduzindo o Medo

Contacto com os cidadãos

Um programa importante realizado em meados da década de 80, testou diversos programas implementados para a redução do medo do crime em Houston e em Newark. Um dos elementos daqueles programas que se provou de maior sucesso foi o "Citizen Contact Patrol" realizado em Houston. Os agentes designados para direccionarem o patrulhamento a um determinado bairro, para além de responderem às ocorrências, foram instruídos a fazerem contactos proactivos com os moradores e comerciantes, entregando folhetos, registando problemas referidos pelos cidadãos e monitorizando o desenvolvimento daqueles problemas. No decurso de um período de 9 meses, foram registados aproximadamente 500 contactos.

Os resultados de inquéritos transversais realizados demonstraram que, as acções do "Citizen Contact Patrol", reduziram o medo de vitimização individual dos cidadãos, que reduziram os níveis percebidos de desordem social, do crime contra as pessoas e do crime contra a propriedade naquela área.

Fontes: Pate, Antony M., Mary Ann Wycoff, Wesley G. Skogan, and Lawrence W. Sherman. Reducing Fear of Crime in Houston and Newark: A Summary Report. Washington, D.C.: Police Foundation, 1986.

Acredita-se que razão de o patrulhamento apeado ser capaz de fazer com que os cidadãos se sintam mais seguros advém, em parte, de ser um tipo de policiamento mais personalizado. Os agentes apeados parecem mais acessíveis, são mais abordáveis, têm mais oportunidades de interagir casualmente com os cidadãos e são mais individualmente identificáveis que os agentes dos carros-patrolha. Como explicou um cidadão ao National Institute of Justice (1984) acerca de um vídeo apresentado na série televisiva "Crime Files", denominado "Foot Patrol", os agentes apeados criam na população um "sentimento de presença" policial. Outra observação feita sobre o mesmo vídeo foi a de que, os cidadãos, quando viam agentes apeados, assumiam que os agentes estavam ali para cuidar deles (e da sua vizinhança) e não por qualquer outra razão, assunção que habitualmente fazem, ao contrário, quando vêm um carro-patrolha a passar.

Para ser eficaz na redução do medo do crime, o policiamento personalizado requer que, efectivamente, seja um verdadeiro Policiamento. Isto é, se os moradores de um determinado bairro conhecerem pessoalmente o agente que patrulha a sua área, mas se aquele agente não faz nenhuns esforços para combater o crime e as desordens na vizinhança, se não dá seguimento às queixas e reclamações dos moradores, se não desenvolver esforços no sentido de transmitir confiança e segurança à população e se não resolver os problemas de segurança existentes, é provável que os moradores não se venham a sentir muito seguros. Parece que o policiamento personalizado tem um papel modesto, por direito próprio, no conjunto de medidas para desenvolver a confiança da população, mas grande parte do seu sucesso é secundário, isto é, importa que os agentes comecem a compreender as preocupações de segurança da população e a envolverem-se na sua resolução, e isto faz com que as pessoas se sintam mais seguras. Por outras palavras, o policiamento personalizado é um importante ingrediente da receita para a redução do medo, mas não é toda a receita.

Envolvimento da Comunidade

Muitos estudiosos do policiamento comunitário descobriram que os moradores apreciam o policiamento comunitário e que sentem-se mais seguros quando é implementado onde vivem e trabalham (Skogan, 1994; Kerley e Benson, 2000). Ao mesmo tempo que nos deparamos com os impactos positivos que são tipicamente encontrados no policiamento comunitário, torna-se mais difícil deslindar qual dos elementos do policiamento comunitário, em particular, merece maior crédito – se é o patrulhamento apeado, o policiamento personalizado, a resolução dos problemas, o envolvimento da comunidade, ou outra coisa qualquer? (Cordner, 2005)

Existem algumas provas que apoiam a opinião de que o envolvimento da comunidade contribui para a redução do medo do crime, possivelmente devido a diminuir a distância social entre os moradores dessa comunidade, ao aumento da coesão social, ao aumento da percepção de que existe algum controlo social informal e ao aumento da confiança da população na polícia (Kerley e Benson, 2000). Por certo, tudo isto faz parte da filosofia subjacente ao policiamento comunitário de que o público desempenha um papel deveras importante na criação e manutenção da segurança da comunidade e de que a polícia deve encorajar e apoiar a participação da população. É espectável que o simples acto de “fazer alguma coisa” torne as pessoas mais capazes e faça com que as mesmas se sintam menos vulneráveis. Para além disto, se os vizinhos se conhecerem mutuamente é menos provável que se temam uns aos outros, como se de estranhos se tratassem, e é provável que desenvolvam um sentido de apoio comunitário e de cooperação mútua.

Myhill (2006: 8) definiu de forma abrangente o envolvimento comunitário como sendo “o processo facilitador da participação dos cidadãos e das comunidades no policiamento, ao respectivo nível, variando entre o fornecimento de informações e o apoio, no sentido de capacitar os cidadãos a identificarem e a implementarem soluções para os problemas locais e para influenciarem as prioridades estratégicas e as decisões.” Ele também desenvolveu uma tipologia do envolvimento comunitário que é apresentada na figura 8. Na filosofia e teoria do policiamento comunitário é implícito que um grande envolvimento da comunidade (por exemplo, capacitação/co-produção e parcerias/cooperação) é desejável por causar o maior impacto positivo na confiança do público e nos sentimentos de segurança. Contudo, baseados nos estudos habitualmente acessíveis, não nos é possível afirmar com confiança se existe realmente uma relação linear de causa/efeito.

Claramente, o envolvimento comunitário pode assumir diversas formas. Como exemplo, num pequeno projecto realizado no Condado de Jefferson, Kentucky, dois agentes descobriram que uma moradora encontrava-se a desenvolver um programa de ocupação de tempos livres para crianças e jovens, pós o período lectivo diário, no escritório da sua loja, através de fundos pessoais (Cordner, 1993a). Até ao momento em que aqueles agentes foram incumbidos de patrulhar, exclusivamente, aquela zona, nem eles nem outros quaisquer agentes do departamento de polícia a que pertenciam sabiam da existência daquele programa. Os dois agentes juntaram forças com a senhora, ajudando-a a tutorar os menores e a angariar fundos para manter o programa em funcionamento. Esta foi uma pequena parte das actividades de policiamento comunitário desenvolvidas por aqueles agentes na zona, mas avaliação geral que foi feita demonstrou reduções estatísticas significativas nos níveis de medo do crime em cinco de sete referenciais. Também, a proporção de residentes que concordavam com a frase “estava a pensar seriamente em me mudar desta vizinhança por causa do crime e dos problemas de droga” decresceu de 38% para 28% num ano.

Figura 8. Uma tipologia para o Envolvimento Comunitário no Policiamento.

	Prometido aos cidadãos	Possível participação
Habilitação/Co-produção	A decisão cabe-lhes por último, a não ser que exista uma clara justificação em contrário.	Por iniciativa da população, com o apoio policial, para a resolução de problemas.
Parcerias/Cooperação	Usaremos a sua ajuda, conselhos, e perícia para maximizar os resultados.	Através de acções e reuniões locais, auditorias criminais, patrulhamentos especiais, voluntariado.
Consultadoria estratégica	Mantê-los-emos informados, adoptaremos as vossas prioridades se possível, providenciaremos feedback.	Um leque de métodos de consulta desenhados para ir ao encontro das necessidades dos cidadãos e das comunidades.
Monitorização/Responsabilidade	Seremos transparentes e responsáveis no serviço que fornecemos.	Grupos de aconselhamento independentes; monitorização dos procedimentos policiais relativos a queixas.
Informação/Garantia	Disponibilizaremos de forma expedita informação equilibrada e objectiva ao nível local.	Um leque de canais de informação desenhados à medida das necessidades dos cidadãos e da comunidade.

Fonte: Myhill, Andy. *Community Engagement in Policing: Lessons From the Literature*. London: Home Office, 2006: 7. www.crimereduction.homeoffice.gov.uk/policing18.htm.

Quando vários vizinhos decidem trabalhar em conjunto para reduzir os problemas relacionados com o crime e a desordem, muitas vezes organizam programas do tipo “Neighborhood Watch”, frequentemente com apoio policial. As mais recentes evidências sugerem que os programas do tipo “Neighborhood Watch” estão associados a reduções modesta nas taxas de criminalidade (Holloway, Bennett, and Farrington, 2008), Mas existe algumas evidências que este tipo de programas de vigilância comunitária podem até aumentar o medo do crime por tornar os residentes mais sensíveis aos riscos e às ameaças à sua vizinhança (Wunsch, 2006). Esta é uma importante lição, já que aponta para o facto de que os esforços bem-intencionados por vezes levam a consequências não desejadas.

A explicação para esta reacção ao “Neighborhood Watch” pode ser encontrada na Matriz Certificadora do Medo do Crime. A via policial pretende evitar encorajar o surgimento de programas do tipo “Neighborhood Watch” nas comunidades situadas nos quadrantes “Ideal” e “Redução do Medo” onde o crime é baixo – o “Neighborhood Watch” pode causar um aumento do medo, o que se pode revelar contraproducente, uma vez que os riscos criminais são baixos. Para as comunidades situadas na “Zona de Educação”, portanto (crime alto, baixo medo), um programa do tipo “Neighborhood Watch” poderá ser uma boa resposta, em particular, uma vez que, simultaneamente, poderá ajudar a reduzir o crime e a tornar os moradores mais cautelosos. Também faz sentido no quadrante “Redução Criminal”, onde o potencial para a redução da criminalidade poderá ser benéfico.

Esta discussão reforça o princípio referido anteriormente de que “medidas unilaterais e avulsas não se enquadram para tudo”. Os programas “Neighborhood Watch” fazem sentido em algumas situações, mas não em todas. O mesmo se pode dizer para outras formas de envolvimento da comunidade: voluntariado em programas para a juventude, aconselhamento, formação de grupos comunitários diversos, organização de limpezas comunitárias, caminhadas

simbólicas, agendamento de reuniões de debate de ideias, estabelecimento de patrulhas de cidadãos... - quaisquer destes tipos de medidas para envolver a comunidade poderão ajudar os cidadãos a sentirem-se mais seguros sob certas circunstâncias, mas nenhuma delas, por certo, terá um efeito reconfortante em todas as situações. Logicamente, as medidas que forem empregues nas situações em que o medo do crime é elevado, e que foram desenhadas para as necessidades particulares de uma determinada vizinhança, provavelmente, terão mais hipóteses de ajudar na redução do medo do crime. As medidas empregues em vizinhanças com baixos níveis de medo é provável que resultem num efeito boomerang, e as medidas que não se enquadrem nas dinâmicas e no contexto de uma situação em particular o mais certo é não terem sucesso.

Um importante aspecto do envolvimento comunitário é a assistência às vítimas e o aconselhamento jurídico. As vítimas de crimes são membros da comunidade propensos a sofrerem de elevados níveis de medo: isto pode ser especialmente verdade se forem repetidamente vitimizadas. Quando a polícia presta completa e sincera atenção às vítimas, isto pode resultar num efeito encorajador para as vítimas assim como pode ter um efeito preventivo na sua eventual futura vitimização (Weisel, 2005). Uma vez que a polícia não pode fornecer um “cobertor protector” a todas as potenciais vítimas de crime, uma abordagem advogada pelo “Policamento Orientado para os Problemas” é a de se procurar a cooperação e a assistência de “Guardiões” que tenham algum grau de responsabilidade sobre aqueles que são repetidamente vitimizados. Guardiões podem incluir: progenitores de crianças, filhos adultos de pessoas idosas, cônjuges, professores, treinadores, supervisores, empregados, e outros que possam desempenhar um papel, formal ou informal, na protecção de indivíduos vulneráveis.

Trabalhar com vítimas pode, inclusive, ter um grande impacto positivo na comunidade. Quando a polícia presta atenção às vítimas, demonstra o seu cuidado e preocupação, também para com a comunidade e, quando são dados passos adicionais para prestar assistência e proteger as vítimas, demonstra que é justa e humana (ver “Working with a Victim” na página 50). Isto, também, poderá resultar num efeito encorajador para outros que possam vir a ser vítimas no futuro, ou venham a temer pelas suas famílias ou amigos. Apesar de tudo, é de notar que este efeito abrangente depende da comunicação. Se a maioria dos residentes de um determinado bairro souberem que um dos seus vizinhos foi vítima de crime, mas não estiverem cientes dos serviços subsequentes que foram prestados a essa pessoa, é provável que sintam um acréscimo de medo, isto ocorrerá se nada for feito no sentido de reconfortar as restantes pessoas. Comunicações eficazes, no sentido da redução do medo do crime, são extremamente importantes com trataremos mais à frente neste Guia.

Reduzir o Medo

Trabalhar com a vítima

Num caso ocorrido no Condado de Baltimore, uma senhora idosa de 69 anos foi seriamente agredida no decurso de um assalto à sua residência.

Quando a unidade policial do projecto COPE foi alertada de que a vizinhança estava preocupada ficaram a saber que a mesma senhora havia sido, previamente, vitimizada pelo mesmo adolescente. Apesar da senhora poder identificar o seu agressor, ela recusava-se a formalizar queixa e até se havia mudado para uma comunidade diferente a 65 km de distância.

Os elementos do COPE organizaram uma reunião com a comunidade e, rapidamente, descobriram que aquele ataque era só a ponta do iceberg. Os moradores já haviam sofrido toda uma série de roubos e actos de vandalismo e culpavam um grupo de adolescentes que moravam num bloco de apartamentos das proximidades, os quais aproveitavam um buraco existente num muro de vedação dos dois bairros para se introduzirem “à socapa” e levaram a efeito os seus intentos. Os moradores reclamaram que já se haviam queixado na esquadra local mas que ainda não haviam recebido nenhuma ajuda (pág. 16).

Os agentes do COPE diligenciaram para que fossem reparadas as questões ambientais (o buraco do muro) assim como trabalhara com as duas comunidades no sentido da resolução do conflito. Mas, também trabalharam directamente com a vítima idosa, visitando-a na sua nova residência e prometeram ajudá-la se a mesma decidisse apresentar queixa contra o seu agressor. Os agentes conseguiram o apoio de vizinhos para a ajudarem a ir ao tribunal e, até, providenciaram transporte para ela.

No final, não houve condenação. Mas o medo do crime decresceu na vizinhança, os moradores referiram estarem mais descansados e seguros, e a satisfação dos moradores para com a polícia aumentou.

Fonte: Taft, Philip B., Jr. Fighting Fear: The Baltimore County COPE Project. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 1986.

Planificação Ambiental

A Prevenção Criminal Através da Planificação Ambiental (ou “Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED)” no original) é já uma estratégia bastante reconhecida para a redução do crime. Faz sentido que os factores ambientais também possam reduzir o medo do crime. Como referimos anteriormente, por exemplo, foi demonstrado em estudos feitos que a melhoria da iluminação pública pode fazer com que as pessoas se sintam mais seguras nalgumas situações. A colocação eficaz de passeios, parques de estacionamento, paragens de autocarros, sanitários públicos e caixas multibanco, pode causar nas pessoas uma sensação de que são menos propensas a riscos e menos perigosas de usar.

Existem diversos mecanismos através dos quais as mudanças ambientais posam encorajar a redução do medo do crime. A melhoria da iluminação pública combate directamente a escuridão, a qual é frequentemente associada ao perigo e ao medo. Uma planificação ambiental que facilite a vigilância natural ou oficial (através da colocação de caixas multibanco em passeios movimentados ou no interior de lojas, por exemplo) faz com que as pessoas se sintam menos vulneráveis a ataques.

De forma mais indirecta, até a distribuição de caixotes de lixo em quantidade suficiente nos espaços públicos pode ajudar a reduzir o medo – menos lixo atirado para o chão faz com que as pessoas se apercebam que a área é limpa e, por isso, são induzidas a crer que o local não é propenso à ocorrência de crimes e desordens. De forma similar, se forem empregues superfícies resistentes aos graffiti com sucesso, a ausência de graffiti pode levar as pessoas a encararem a área como segura.

Reduzir o Medo

Deslocando uma paragem de autocarros

O ambiente físico pode ser modificado de diversas formas. A título de exemplo, no Condado de Baltimore, despoletaram-se tensões entre dois grupos de estudantes, um de brancos e um de negros, com ameaças mútuas de violência. Os progenitores dos jovens de ambos os grupos manifestaram receio de que pudessem resultar ferimentos sérios.

Os Elementos policiais do CPOE descobriram que o conflito era centrado à volta da paragem do autocarro escolar usado pelos dois grupos de estudantes. A paragem do autocarro foi encerrada e os agentes policiais persuadiram o conselho escolar do condado para que a mesma fosse deslocada para outro local tendo terminado com o conflito.

Fonte: Taft, Philip B., Jr. Fighting Fear: The Baltimore County COPE Project. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 1986.

Uma técnica moderna que vem crescendo em popularidade e que se enquadra na categoria da planificação ambiental é a vigilância electrónica, particularmente os circuitos fechados de televisão (CCTV) e outros tipos de câmaras de vigilância. Estes sistemas de câmaras de vigilância são geralmente promovidos pelo valor acrescido na prevenção do crime e/ou pela captura de imagens que possam ajudar a resolver crimes. Contudo, existem algumas provas de que estas câmaras também ajudam a reduzir o medo do crime, pelo menos entre os residentes ou visitantes que reparam que a área dispõe de câmaras de vigilância em funcionamento (Ratcliffe, 2006). Para além disto, já foi sugerido que a consciência acerca do uso de câmaras de vigilância num determinado local pode encorajar mais pessoas a frequentá-lo, fornecendo medidas adicionais de que a área é segura (a força dos números) e mesmo a um aumento da eficácia colectiva (Welsh and Farrington, 2004).

Um ponto-chave a considerar, aquando do emprego de medidas de planificação ambiental para reduzir o medo do crime, é o de prestar muita atenção às causas reais do medo do local em particular. Estas podem ser determinadas através de inquéritos, reuniões comunitárias, indivíduos-chave, auditorias ambientais e contactos de rotina, como foi descrito anteriormente neste Guia. Melhorar a iluminação pública pode ser uma excelente resposta se a escuridão existente estiver associada ao medo do crime num local em particular, mas esta não é a única resposta possível nem é um “remédio milagroso”. A instalação de vigilância electrónica numa determinada área pode contribuir para reduzir o medo se, aparentemente, a mesmo não tiver supervisão, mas isto também não é panaceia para a redução do medo, especialmente se os ofensores não se intimidarem com as câmaras e se tal facto for amplamente conhecido da comunidade. Colocar um caixa multibanco no interior de uma loja de conveniência pode não reduzir o medo do crime se os potenciais clientes daquele multibanco souberem (ou acreditarem) que aquela loja é regularmente assaltada e que os seus empregados são incapazes de proteger a sua clientela. Em qualquer dos casos, faz sentido identificar cuidadosamente os indícios e os sinais do crime tal como são percebidos pelo público e, então, procurar implementar as mudanças ambientais necessárias, com objectividade, e dirigidas directamente às percepções da população. Este tipo de abordagem à redução do medo através de medidas de planificação ambiental serão, muito provavelmente, mais eficazes do que qualquer abordagem com medidas isoladas e genéricas, do género “banha de cobra que serve para tudo” (coisa que não existe).

Resolução de Problemas

A resolução de problemas, ou Policiamento Orientado para os Problemas (POP), não é realmente um método específico dirigido à redução do medo do crime, mas mais um estratégia global baseada num conjunto de princípios. O POP assenta na identificação cuidadosa dos problemas existentes, e na análise, como precursora da implementação das respectivas soluções (Goldstein, 1990). As soluções (respostas) devem ser adaptadas à natureza e às causas dos problemas, tal como o que foi exposto através da análise. A procura de respostas deve ser encarada com grande abertura mental e não limitada às tradicionais práticas do passado. A análise e as respostas devem ser encaradas com muito cuidado especialmente aos locais onde o problema é mais concentrado, e às pessoas em particular que, desproporcionalmente, estão a sofrer com isso. Após as respostas serem implementadas, deve ser feita uma avaliação cuidadosa para confirmar se o problema foi resolvido ou, meramente, foi transferido de lugar.

A abordagem POP é ideal para lidar com o medo do crime. É bem sabido que o medo é mais pronunciado nalgumas áreas geográficas, e entre alguns grupos de pessoas, do que noutros. Existem métodos de aferição do medo do crime disponíveis para se descobrirem tendências, para sinalizar locais e os grupos mais afectados. Tem sido demonstrado que o policiamento personalizado, o policiamento comunitário, o envolvimento comunitário, a planificação ambiental, e outras técnicas, podem ser eficazes em fazer com que as populações se sintam mais seguras. Combinadas num só pacote, estes são os ingredientes para uma abordagem à resolução dos problemas para lidar com o problema do medo do crime.

Talvez o maior desafio associado ao POP é o de evitar cair na rotina. É mais fácil implementar uma solução cómoda do tipo “esperar para ver” do que idealizar e implementar uma solução completamente nova planeada à medida do problema. Igualmente, é tentador saltar a fase da análise do problema no processo POP porque se acredita já se saber o que está a causar aquele determinado problema em particular. Contudo, como foi referido na vinheta “Resolução dos Problemas” do Condado de Baltimore (e noutras vinhetas colocadas ao longo deste Guia), as causas do medo em cada situação podem ser bastantes específicas e idiossincráticas. Mais ainda, logo que as causas do medo do crime são cuidadosamente identificadas e analisadas, as respostas apropriadas quase sempre tornam-se bastante óbvias. No caso do Condado de Baltimore, os agentes em vez se focarem na limpeza do problema de droga no parque (o que parecia ser, à primeira vista, a natureza do problema), uma análise conduziu os agentes a virarem a sua atenção para os mendigos e para a segurança rodoviária nos atravessamentos das artérias pelos peões. Ao fazê-lo, viraram-se para as reais causas de preocupação de um grupo alargado de moradores idosos, o que resultou num acréscimo dos sentimentos de segurança na redução do medo do crime e em mudanças comportamentais que beneficiaram os moradores idosos assim como o comércio do local.

A vinheta do Condado de Baltimore ilustra diversos pontos importantes acerca do uso do POP para a redução do medo do crime:

- O foco da atenção concentrou-se sobre o medo do crime num local em particular, e não em quaisquer outros locais da jurisdição ou sequer por todo o distrito policial. Este problema relativo ao medo era bastante localizado.*
- O foco da atenção virou-se, também, para um subgrupo de moradores. Neste caso, moradores idosos que estavam a ser mais afectados pelo problema e tinham algumas preocupações específicas que poderiam não ser partilhadas por outros grupos de moradores.*

- A polícia acabou por se concentrar num grupo objectivo de indivíduos (os pedintes mais agressivos) os quais eram os causadores de parte do problema. Para fazer com que estas pessoas mudassem o seu comportamento, os agentes usaram a aplicação da lei (após conseguirem que a legislação do condado fosse revista) mas, também, conseguiram o envolvimento dos responsáveis comerciais e dos lojistas através de uma campanha tendente a tornar a área menos lucrativa para os mendigos.
- Tal como em muitos outros casos, as causas do medo acabam por se revelar serem condições relativamente banais e desordens de menor gravidade e não crimes graves.
- Os agentes resolveram o problema da segurança rodoviária trabalhando em conjunto com os responsáveis oficiais ligados ao assunto tendo sido aumentado o tempo de atravessamento das vias pelos peões, permitido pelos semáforos. Este é um exemplo do uso de medidas de planeamento ambiental destinadas a tratar dum problema medo da população, neste caso mais o medo de ferimentos que o medo do crime.

Reduzindo o Medo

Resolvendo os Problemas

Os agentes do COPE e Baltimore aperceberam-se que a maioria dos residentes idosos de um determinado bairro haviam começado a deixar de fazer compras no local habitual (uma rua comercial das proximidades) e, em vez disso, haviam passado a deslocarem-se nos transportes públicos a um centro comercial bastante mais distante. Os agentes inicialmente suspeitaram que o motivo se devesse à presença de um grupo de pedintes “cheiradores de tinta” que usavam um parque de uma rua adjacente para abusarem de inalantes, principalmente os aerossóis de latas de tinta em spray. Os agentes já haviam detectado aquele problema e já se encontravam a trabalhá-lo de diferentes formas.

Contudo, quando os agentes entrevistaram e inquiriram alguns dos moradores idosos daquele bairro, chegaram à conclusão que os idosos desconheciam o problema do parque. As suas preocupações principais centravam-se em duas coisas: (1) tinham receio de atravessar a as ruas bastante movimentadas de trânsito para chegarem à zona comercial; e (2) tinham receio de alguns dos pedintes mais agressivos que habitualmente ocupavam os passeios daquela zona comercial (alguns deles inaladores de tinta, mas não todos).

Os agentes foram capazes de resolver aqueles dois problemas assim que os identificaram. Trabalharam com os engenheiros da autarquia no sentido de acertar as luzes dos semáforos para aumentar o tempo de atravessamento de peões nas ruas sinalizadas, assim como para melhorar a visibilidade nas passeadeiras. Para tratar do problema dos pedintes, adoptaram diversos passos, incluindo para que fossem criadas posturas municipais mais operativas para a polícia para que os pedintes mais agressivos pudessem ser detidos, implementaram uma campanha pública tendente a desencorajar os lojistas a darem esmolas aos pedintes e convenceram os comerciantes locais a não venderem bebidas alcoólicas nem latas de tinta a quem já se encontrasse intoxicado.

Estas medidas tiveram um sucesso abrangente na redução do medo naquela área comercial e muitos dos idosos voltaram a fazer compras naquela zona.

Fontes: Cordner, Gary. “A Problem-Oriented Approach to Community-Oriented Policing” in *Community Policing: Rhetoric or Reality*. New York: Praeger, 1988: 135–152. Jack Greene and Stephen Mastrofski, eds.; and Taft, Phillip B., Jr. *Fighting Fear: The Baltimore County COPE Project*. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 1986.

- Após implementarem as suas respostas, os agentes voltaram a contactar com aquele grupo específico (os moradores idosos) para determinar se o medo foi reduzido.

Recursos da Web

Center for Problem-Oriented Policing

www.popcenter.org

Fear of Crime Toolkit, Home Office, UK

www.crimereduction.homeoffice.gov.uk/toolkits/fc00.htm

Neighborhood Policing, National Policing Improvement Agency, UK

www.neighbourhoodpolicing.co.uk

Office of Community Oriented Policing Services, USDOJ

www.cops.usdoj.gov

Safer Hastings Partnership, UK

www.saferhastings.co.uk

Quase todas as ferramentas e conceitos do POP, desenvolvidos nos últimos 20-30 anos, podem ser adaptados aos problemas relativos ao medo do crime. Encontra-se disponível aconselhamento nas páginas web do “the COPS Office” e no “the Center for Problem Oriented Policing” (ver www.popcenter.org) sobre problemas já estudados (Clarke e Schultze, 2005), sobre a análise de problemas (Clarke e Eck, 2005), sobre a implementação de respostas (Brown e Scott, 2007), sobre avaliação das respostas (Eck, 2002), e uma multitude de outros tópicos relacionados com o POP.

Um cenário muito comum, que pode ser encontrado quando se adopta um abordagem ao medo do crime do tipo POP, é a de que o medo parece ser causado por, ou estar ligado a, outro problema. Por exemplo, os moradores de um determinado bairro podem identificar jovens indisciplinados e barulhentos com sendo a sua maior preocupação e ser esta a razão de não escolherem utilizar o parque das redondezas ou a área comercial. A análise deste problema em particular pode vir a revelar que é largamente baseada em más interpretações, sugerindo um leque alargado de respostas, ou a análise pode vir a confirmar que, o real problema, é a presença dos jovens desordeiros. No último caso, o Guia POP denominado “Disorderly Youth in Public Places” (Scott, 2001) pode ser muito útil para se analisar o problema dos jovens e para desenvolver respostas adequadas. A esperança, e a expectativa, será a de que, ao reduzir-se o problema da presença dos jovens desordeiros, tal contribua para a redução do medo do crime na vizinhança. De maneira similar, outros Guias POP focalizam-se sobre a prostituição de rua, o bullying nas escolas, sobre a violência doméstica, e em problemas relacionados, podendo vir a ser úteis sempre que estes tipos de problemas nos surjam como causas de medo do crime numa comunidade.

Ao adoptar uma abordagem do tipo POP, para reduzir o medo do crime numa determinada jurisdição, deve-se começar com uma pergunta e, então, deve-se tentar encontrar uma resposta às seguintes básicas questões:

- De uma maneira geral, o medo do crime está a crescer ou a decrescer?
- Em que locais e vizinhanças o medo do crime é mais elevado?
- No seio de que grupos de pessoas os medo do crime é mais elevado?

- *Em que locais, e no seio de que grupos, o medo do crime está mais em desconformidade com os actuais riscos criminais e de vitimização?*
- *Lugar a lugar, e grupo a grupo, quais são as principais causas de medo?*

Qualquer agência de polícia deverá ser capaz de responder a estas questões com um razoável grau de confiança por bem do seu serviço, adoptando abordagens que demonstrem inteligência, que sejam científicas, e que sejam orientadas para a redução do medo do crime nas respectivas jurisdições. Continuando sobre este tipo de informação relativo às respostas à medida dos problemas, especialmente aqueles que se incorporam na matriz certificadora, no policiamento personalizado, no policiamento comunitário, no envolvimento da comunidade, e no planeamento ambiental, é provável que tenhamos sucesso em reduzir os medos desnecessários e exagerados da comunidade.

Feedback Directo

Por causa da natureza do medo do crime em particular, a receita para o sucesso requer um ou dois ingredientes adicionais para além dos referidos anteriormente. O medo do crime de uma determinada pessoa é baseado nas suas percepções. Se a polícia lidar com as causas do medo do crime e for capaz de as sanar, mas se ninguém reparar nisso, é provável que o medo do crime não diminua. Se a polícia resolver o problema dos jovens desordeiros no parque, por exemplo, mas os moradores não souberem disso, é provável que os residentes continuem receosos e evitem frequentar o parque. Em alternativa, se a polícia determinar que aqueles jovens não constituem qualquer ameaça, mas não comunicam esta informação aos moradores receosos, é provável que o problema do medo do crime daqueles moradores continue presente. Se a polícia, no caso do Condado de Baltimore, tivesse eliminado a mendicidade agressiva e tivesse tornado o atravessamento das ruas mais seguro, mas os moradores idosos não ficassem cientes das mudanças, provavelmente aqueles moradores continuariam a apanhar os transportes públicos para irem ao centro comercial distante em vez de frequentarem a zona comercial das vizinhanças.

Reduzindo o Medo

Fornecendo Informações Precisas

O estudo realizado em 1980, em Houston/Newark, descobriu que as newsletters, enviadas pela polícia aos moradores da cidade, não surtiram o efeito desejado no sentido de reduzir o medo do crime, em parte porque muitos moradores ou não haviam recebido aquelas newsletters ou não as haviam lido cuidadosamente. Isto forneceu uma importante lição – para ter impacto, a comunicação tem que ser objectiva e estratégica.

Um exemplo mais promissor vem-nos do programa COPE do Condado de Baltimore. Um cadáver havia sido descoberto numa das vizinhanças e os moradores rapidamente ficaram preocupados. Contudo, a investigação policial descobriu que o falecido havia sido assassinado noutra local. O falecido não tinha ligações àquela vizinhança e, aparentemente, o corpo havia sido depositado naquele local aleatoriamente.

Os agentes do COPE, imediatamente, foram porta-a-porta fornecer esta informação e, isto, afastou muitos dos medos. Esta rápida abordagem pessoal provou-se muito mais eficaz do que um qualquer comunicado policial na imprensa, ou do que colocá-la numa newsletter mensal.

Fontes: Pate, Antony M., Mary Ann Wycoff, Wesley G. Skogan, and Lawrence W. Sherman. Reducing Fear of Crime in Houston and Newark: A Summary Report. Washington, D.C.: Police Foundation, 1986; Taft, Philip B., Jr. Fighting Fear: The Baltimore County COPE Project. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 1986.

Este aspecto do medo do crime torna-o qualitativamente diferente de outros tipos de problemas policiais. Se uma determinada vizinhança tiver um problema relacionado com assaltos, e a polícia detiver os assaltantes ou implementar qualquer tipo de medidas objectivas de prevenção criminal, aquela vizinhança ficará mais segura relativamente aos assaltos quer os moradores saibam disso ou não. Quando a polícia resolve um problema de assaltos numa zona de bares, talvez conseguindo que os estabelecimentos de bebidas eliminem as garrafas e copos de vidro, proibindo concursos de bebidas, e melhorando a iluminação no exterior, os donos dos bares com certeza ficarão mais seguros, quer estes fiquem, ou não, cientes das acções tomadas. Mas, se o problema que existe é o do medo dos roubos, ou dos assaltos, o problema não se reduzirá até que as pessoas que experienciam esses medos fiquem cientes de que os riscos foram reduzidos. Claro está, que os medos exagerados podem persistir mesmo após os riscos terem sido reduzidos – a consciencialização é, e deverá ser, encarada como uma pré-condição necessária, mas que não é sempre suficiente, para a redução do medo.

O feedback directo e as comunicações objectivas, no apoio à redução do medo, podem ser conseguidos de diferentes formas. Se as informações acerca das condições que induzem o medo forem originalmente fornecidas por indivíduos-chave ou por pequenos grupos de cidadãos, então estes devem ser directamente informados assim que os problemas tenham sido resolvidos. Se aqueles representarem outros, se de alguma forma forem líderes da comunidade, então, também, devem ser informados e solicitados a transmitirem a informação a toda a sua rede de contactos. Se uma auditoria ambiental for usada para identificar locais e condições que fazem com que as pessoas se sintam inseguras, então, deve ser efectuada uma auditoria subsequente para que os mesmos cidadãos possam observar as condições melhoradas. Por outro lado, se os problemas relacionados com o medo forem identificados através de um inquérito em larga escala à vizinhança, Talvez seja necessário empregar mais a distribuição de informação por meio da comunicação social ou pelo envio de newsletters e recorrer menos o método de feedback pessoal. Contudo, como foi referido em “Fornecendo Informações Precisas” as newsletters só funcionam se os destinatários as lerem e compreenderem.

O feedback directo e as comunicações objectivas são cruciais para se reduzir o medo com sucesso especialmente em conjugação com uma abordagem orientada para o problema. Parte do sucesso do POP resulta em se segmentar os grandes problemas em pequenos, outros, problemas que sejam mais fáceis de resolver. Uma consequência desta abordagem é a de que conseguir resolver pequenos problemas, por vezes, passa despercebido e não é facilmente reconhecido. Uma vez que a comunicação é tão essencial para afectar a percepção das pessoas, logo o seu medo, é inteligente enfatizá-lo através do “Processo SARA” quando o medo do crime é o objectivo:

S – Sondagem

A – Análise

R – Resposta (com feedback)

A – Avaliação (informação/confirmação)

Torna-se importante implementar este passo do Feedback antes da Avaliação, uma vez que é a consciência das respostas e do seu impacto sobre as condições que induziam o medo que, com mais probabilidade, afectarão e, espera-se, reduzirão os medos objectivos da população. O propósito do estágio final do Processo SARA é determinar até que ponto o medo foi reduzido – como foi referido anteriormente, a consciência das respostas que foram implementadas, e o

seu impacto nas condições observáveis é, presumivelmente, uma pré-condição para a redução do medo.

Outro papel das comunicações objectivas é, simplesmente, a de endereçar mensagens de encorajamento a indivíduos específicos e a grupos que possam estar a experienciar um crescimento de medo do crime. Por exemplo, no rescaldo da profanação de uma sinagoga, incêndio de cruzeiros, ou outro tipo de crimes de ódio, a polícia deve demonstrar, de forma bem visível, a sua determinação em proteger todos os cidadãos e todas as vítimas. Pelas suas acções e, também, pelas suas palavras, a polícia deve assegurar, a todas as pessoas que pertencem ao grupo vitimizado pelo crime de ódio, que a polícia não simpatiza com os ofensores nem com quaisquer grupos de ódio. Este tipo de acção simbólica, mas real, é essencial, com certeza, até porque grupos minoritários no passado nem sempre contaram com a protecção policial e, até, tiverem sérias razões para temer a acção policial. E, só para reforçar um dos pontos anteriores, um policiamento equitativo e justo não terá sucesso em confortar grupos minoritários mais vulneráveis a não ser que tal seja reconhecido – para o propósito de reduzir o medo e fazer com que as pessoas se sintam mais seguras, o feedback e a comunicação são, muitas vezes, complementos essenciais das apropriadas acções efectivas.

Outro exemplo de comunicações objectivas é apresentado na vinheta “Publicando Factos.” Nesta situação, similar a outra anteriormente referida na vinheta “Fornecendo Informações Precisas”, a polícia foi capaz de sossegar os moradores locais no rescaldo de crimes graves pelas informações que lhes transmitiu de que aqueles crimes não constituíam ameaça para eles. Esta é uma situação comum – pode ter ocorrido um crime grave, com o potencial de aumentar o medo do crime mas, devido à sua natureza, pode não constituir ameaça para o comum dos cidadãos. Isto é frequentemente verdade nos crimes relacionados com a droga, com os crimes cometidos entre membros de gangs, o crime organizado, e os crimes violentos que ocorrem entre membros de uma família ou entre pessoas que de alguma forma se relacionam. Quando a polícia, rápida e claramente, informa os moradores locais dos factos que rodeiam tais crimes, serão capazes de terminar com os boatos, com a desinformação e com o subsequente medo exagerado na comunidade.

Reduzindo o Medo

Publicando Factos

Um exemplo da redução do medo através da publicação dos factos relativos a um crime que causou algum sensacionalismo encontra-se publicado no National Reassurance Policing Programme de Inglaterra.

Após um violento tiroteio decorrido em West Midlands que causou grande impacto nacional, os moradores locais, beneficiaram de adequados briefings policiais, e as evidências demonstraram que os mesmos quase não demonstraram reacções negativas. Eles ficaram cientes que o incidente se confinou a um pequeno grupo de pessoas conotadas com o tráfico de droga e que não era provável que pudesse ter envolvido pessoas estranhas àquele meio. Foram as comunidades adjacentes, que não estavam ao corrente da verdadeira natureza do ocorrido, quem reagiu à cobertura mediática da forma previsível.

Fonte: Irving, Barrie. Reassurance Policing- Making It Happen: A Summary End-Of-Programme Report on Implementation Management. Cambridge, UK: Police Foundation and Pembroke College, Mimeo, 2005: 14.

Comunicação Estratégica

Acima e para além do feedback directo e das comunicações objectivas, uma agência de polícia deve desenvolver uma estratégia comunicacional que aponte a lidar com o medo do crime. O propósito desta estratégia comunicacional deve servir para informar e persuadir o público acerca do crime e da segurança, de tal forma que os receios da população se mantenham num razoável alinhamento com os reais riscos e vulnerabilidades. Escusado será dizer que este é um equilíbrio delicado de manter. O departamento de polícia não deve desinformar as pessoas ou dar-lhes uma falsa sensação de segurança. Pelo mesmo motivo, se as pessoas experienciam um medo do crime que é bastante desproporcionado aos riscos reais a que estão expostos, então a sua qualidade de vida degrada-se substancialmente, logo o bem-estar da comunidade, também, fica ferido.

Uma das técnicas que tem sido usada há muitos anos no campo da aplicação da lei para comunicar informações acerca do crime e dos riscos é o chamado "FBI's Crime Clock" (O Relógio do Crime do FBI). Recentemente, em 2007, o Relógio do Crime informou que ocorria um crime contra a propriedade a cada 3,2 segundos, que ocorria um crime violento a cada 22,4 segundos, e ocorria um homicídio a cada 31 minutos (FBI, 2008). Esta informação é válida mas, sem dúvida, inflaciona o medo do crime. Ela sugere que os americanos estão constantemente sob risco de serem vítimas de crimes graves, o que não é verdade para a maioria de nós, felizmente. O Relógio do Crime do FBI é baseado nos dados nacionais, enquanto os cidadãos individuais são, principalmente, ameaçados pelo crime local. Também, os riscos associados ao crime variam consoante os níveis de rendimento, a idade, a raça, o sexo, e outras características individuais.

Seria mais conveniente e significativo que fosse a agência policial local a endereçar informações aos seus próprios residentes. Filadélfia, por exemplo, podia ter dito aos seus residentes, em 2007, que ocorria um homicídio a cada 22 horas e que as hipóteses de alguém ser assassinado eram de 1 em 3.662. Em Los Angeles, também, ocorria um homicídio a cada 22 horas, mas os riscos individuais eram mais baixos - 1 em 9.799. Em Seattle, ocorria um homicídio a cada 365 horas e os riscos individuais eram 1 em 24.380. Estes são, mesmo assim, números sérios, mas parecem muito menos assustadores que os números nacionais, os quais não têm qualquer relevância relativamente aos riscos que cada cidadão individual enfrenta. Ainda por cima, naquelas cidades e em muitas outras jurisdições, os riscos de vitimização criminal variam substancialmente entre diferentes vizinhanças. Como resultado, os riscos reais de alguém vir a ser vítima de homicídio ou de outro qualquer crime violento é dramaticamente inferior ao da média do conjunto da cidade, ao contrário do que as pessoas costumam ler nos jornais ou nos Web sites dos departamentos de polícia.

A disciplina da comunicação dos riscos especializou-se em desenvolver e transmitir mensagens efectivas acerca desses mesmos riscos, tais como fumar, conduzir sob efeito de álcool, ou desastres naturais. Algumas das lições aprendidas acerca da comunicação dos riscos, naqueles campos, poderão ser úteis às agências de polícia na sua tentativa de influenciar as percepções do público sobre o crime e o medo do crime (Warr, 2000; Covello, von Winterfeldt e Slovik, 1987):

- Use conceitos e simples e evite a linguagem técnica.*
- Apresente os riscos dentro de um contexto que seja relevante para a audiência.*
- Sempre que tal seja prático, procure explicar os riscos num nível pessoal.*

- *Apresente medidas alternativas aos riscos e explique os seus pontos fortes e as suas limitações.*
- *Identifique e explique as incertezas associadas aos riscos e às medidas contra os riscos propostas.*
- *Forneça oportunidades para as pessoas aprenderem como melhor interpretarem as medidas contra os riscos.*
- *Seja responsável sobre como a informação relativa aos riscos é apresentada.*
- *Reconheça e aceite que os riscos tipicamente existem em qualquer contexto político e social.*

Uma vez tendo-se, a agência policial, comprometido a utilizar uma estratégia comunicacional para lidar com o medo do crime, e assim que boas mensagens sobre a comunicação dos riscos forem desenvolvidas, o grande desafio consiste em fazê-las chegar ao público em geral. Por um lado, os Órgãos de Comunicação Social (OCS) são levados a publicitarem o crime, não a paz e a tranquilidade, porque o crime atrai leitores e espectadores que, por sua vez, atraem ganhos com a publicidade. Por outro lado, o público é bombardeado com uma tal avalanche de informações e mensagens que se torna muito difícil captar, e manter, a atenção do público.

Uma possibilidade é a de trabalhar directamente com os OCS ajudando a enquadrar as mensagens que são disseminadas acerca do crime e da segurança. Na prática, contudo, isto nem sempre é possível porque os OCS são muito ciosos da sua independência e, mais ainda, eles competem entre si pelos leitores e espectadores – consequentemente, “quanto mais violento melhor” e as notícias sobre o crime tendem a ser sensacionalistas. Mesmo assim, a polícia deve trabalhar no sentido de educar os repórteres e os editores, e deve desenvolver relações profissionais em vez de relações adversas com os OCS e, consistentemente, produzir e encaminhar para os OCS mensagens elaboradas com todo o cuidado na esperança de que eles as publiquem adequadamente.

Enquanto os OCS são importantes canais para o público, a polícia dispõe de muitas outras formas de chegar à comunidade com as mensagens de encorajamento e com as comunicações sobre os riscos. Por exemplo, os jornais semanais, que existem em algumas pequenas localidades, são muito mais frequentemente entusiásticos, que os jornais diários ou as estações de TV, no sentido de publicar comunicados oficiais, histórias de sucesso, e artigos que a polícia produza. O mesmo é frequentemente verdade relativamente às estações de rádio, especialmente aquelas que têm espaços de debate e serviços noticiosos. Os jornais semanais e as estações de rádio locais tendem a alcançar pequenas audiências, mas no seu conjunto servem uma grande audiência. Uma vez que estas costumam ser mais cooperantes com a polícia do que os jornais diários e os canais de notícias televisivas, elas podem ser uma alternativa muito útil para estabelecer canais com o público.

As agências de polícia têm, também, muitas oportunidades para se reunirem com os grupos comunitários e com os líderes políticos, de organizar reuniões alargadas, e de convocar conferências de imprensa. Todos estes eventos fornecem ocasiões para comunicar mensagens claras a respeito da criminalidade, da segurança, dos riscos, e mensagens tranquilizadoras. Uma oportunidade muito comum ocorre quando os departamentos de polícia fornecem os seus dados estatísticos trimestrais, semestrais ou anuais. Mas, mesmo uma conferência de imprensa dada no rescaldo de um crime grave pode ser usada para informar e educar o público acerca do significado daquele crime em si – quem está em risco no âmbito daquele crime e, tão importante como isto, quem não está em risco. Como foi referido na

secção anterior, é habitualmente possível (e válido) convencer os residentes locais que um determinado crime grave em particular, apesar de ter ocorrido nas vizinhanças, teve uma natureza tal que nunca constituiu ameaça para ninguém, para além dos indivíduos directamente envolvidos

As tecnologias modernas podem constituir ferramentas muito úteis quando uma agência de polícia procura atingir o público com mensagens acerca dos riscos e com mensagens de encorajamento e tranquilizadoras. Os Web sites dos departamentos de polícia são, cada vez mais, usados para fornecer informações dirigidas à população. Os sistemas telefónicos e de envio de mensagens de texto (SMS) podem ser usados, também, para desfazer boatos, para corrigir desinformações, e para, rapidamente, difundir comunicações após um incidente ou após a ocorrência de uma crise. Estes sistemas, também, tornam possível o envio de mensagens específicas e objectivas para as áreas geográficas mais afectadas por um incidente ou crise, evitando, assim, afogar (e possivelmente alarmar) outros moradores com informações irrelevantes. Da mesma forma, agora, muitas agências de polícia encorajam o público a subscrever, por e-mail ou por SMS, mensagens acerca da criminalidade ocorrida nas proximidades dos locais onde residem ou trabalham. Em vez de meramente enviarem alertas sobre o crime ou listas de crimes através dos sistemas de e-mail, a polícia deve considerar o envio de informações que sejam mais inteligíveis e interessantes, e menos alarmantes. Por exemplo, imaginem o impacto de um e-mail da polícia dizendo “Três residências da sua vizinhança foram assaltadas na noite passada” versus a mensagem “Três dos seus vizinhos queixaram-se que alguns artigos foram furtados das suas garagens, na noite passada, e em todos os três casos as portas das garagens haviam sido deixadas abertas.”

Em particular, um esforço compreensivo no sentido de tranquilizar a população através da comunicação foi feito pela Parceria para a Segurança de Hastings, na Inglaterra (www.saferhastings.co.uk), como é descrito na seguinte vinheta denominada “Comunicação Estratégica.” Uma das técnicas mais criativas usadas naquela jurisdição foi a colocação de ecrãs de TV de plasma em locais público com grande afluência de tráfego. Estes ecrãs de TV levam as pessoas a prestar bastante atenção já que desenrolam uma combinação de notícias, desportos, o tempo, e mensagens tranquilizadoras, condensadas e concebidas profissionalmente. Usando este e outros métodos, a parceria foi capaz de alcançar uma audiência vasta e conseguiu grandes níveis de visibilidade e reconhecimento o que levou a uma substancial redução dos níveis de medo do crime (Safer Hastings Partnership, 2007).

Reduzir o Medo

Comunicação estratégica

A Parceria para a Segurança de Hastings “The Safer Hastings Partnership (SHP)”, da Inglaterra, fornece um exemplo do uso da comunicação estratégica para a promoção da tranquilidade e para reduzir o medo do crime. A SHP produziu conteúdos mediáticos, escritos e electrónicos, para difundir mensagens tranquilizadoras cuidadosamente elaboradas. Foi difundido um boletim bimensal de 4 páginas no jornal local. A SHP colocou 11 ecrãs de plasma em locais públicos seleccionados que trabalharam continuamente, apresentando mensagens filmadas localmente de 30 segundos, assim como notícias, desporto, e o tempo (a audiência anual do futebol daqueles locais chega a exceder os 12 milhões de pessoas). A SHP também providenciou mensagens vídeo no seu site da internet, envolveu-se em fazer publicidade na rádio comercial local, e aproveitou todas as vantagens de outras oportunidades em se relacionar com o público.

A campanha mediática da SHP ganhou vários prémios nacionais, reconhecimento, e recomendação no Reino Unido. De acordo com os resultados avaliados, a mesma foi de enorme sucesso:

- 77% dos leitores dos jornais locais viram o boletim de 4 páginas da SHP.
- 74% dos residentes viram os ecrãs de TV comunitários.
- 90% dos residentes disseram que o sistema de TV comunitário foi uma boa ideia.
- Aumentou em 20% a proporção dos residentes que concluíram estarem em queda os índices de criminalidade.
- 55% dos moradores passaram a sentir-se seguros em caminhar sozinhos à noite na sua vizinhança, comparado com a percentagem de 35% existente cinco anos antes.
- Aumentou em 15% o sentimento de segurança das pessoas durante a noite no centro da cidade.

Fonte: Safer Hastings Partnership. Tackling the Fear of Crime. East Sussex, UK: author, 2007. Booklet. See www.saferhastings.co.uk; Williams, 2008.

Outra faceta interessante da Parceria para a Segurança de Hastings foi a atenção dada à redução do crime e do medo do crime associada à delinquência juvenil (Williams, 2008). Após alguns anos em operação, a parceria reconheceu que as suas medidas tranquilizadoras e de segurança comunitária não estavam a incluir muitos dos jovens residentes. A parceria criou uma competição ao nível das escolas, na qual grupos de estudantes desenvolveram histórias relacionadas com o crime e as desordens. Os trabalhos premiados foram reproduzidos em pequenos vídeos que passaram nos ecrãs de plasma da rede de televisão comunitária. Cerca de 1.800 jovens participaram na competição durante os primeiros 2-3 anos e a parceria aumentou a sua participação frequente em eventos o que, muito mais, aumentou a sua popularidade. De 2004 a 2007, a percentagem dos residentes da área que referiram ser a criminalidade associada aos jovens uma das suas preocupações decresceu de 91% para 29%.

As agências de polícia e os seus elementos devem apontar para difundir a comunicação os riscos e as informações tranquilizadoras através de todos os canais que lhes estejam disponíveis. Isto inclui o Web site da agência policial, as brochuras próprias e outros materiais impressos, bem como durante todas as iniciativas de informação e educação pública, durante os discursos públicos, nas reuniões oficiais e particulares em que, de alguma forma, participam com outros membros da comunidade, e nos contactos de rotina que os agentes individuais mantêm com queixosos, vítimas, e cidadãos em geral. Se a polícia e os seus agentes se comprometerem a educar toda a comunidade acerca do crime, da segurança, e dos riscos, usando todas as “avenidas” que lhes estão disponíveis, e demonstrar disciplina nos seus propósitos, podem esperar que o medo do crime existente na população não ficará muito desalinhado dos riscos reais. Este deve ser o seu objectivo, e implementar uma estratégia comunicacional deve ser uma das ferramentas na qual mais se podem apoiar.

5 Ferramentas de Apoio à Redução do Medo

Este capítulo fornece algumas sugestões àquelas agências policiais que pretendem, com seriedade, manter a redução de um medo em particular sob controlo ao longo do tempo. Nos capítulos anteriores tentamos chamar à atenção para a necessidade das agências policiais tornarem a redução do medo uma das normas de procedimento e parte do conjunto das suas operações, e apresentamos uma variedade de técnicas que podem ser usadas para (1) se focalizarem no medo do crime e (2) reduzi-lo. Implementar estas técnicas é um desafio, mas exemplos mais que suficientes da vida real foram disponibilizados para demonstrar que tal pode ser conseguido. O passo final que as agências de polícia necessitam de ter em consideração é o de como institucionalizar os esforços para a redução do medo, para que a tranquilização da população se torne uma actividade natural e do dia-a-dia policial, e não só um projecto isolado.

Incluir a Redução do Medo na Missão Policial

Hoje em dia, muitas agências policiais já declararam, oficialmente, quais as suas missões e objectivos, assim como publicaram os seus planos estratégicos para concretizar as suas missões e atingir os seus propósitos. Um recente estudo realizado a 50 dos maiores departamentos policiais existentes nos EUA concluiu que 98% daquelas declarações sobre as missões policiais continham algum tipo de referência aos cidadãos e que 85% referiam-se ao policiamento comunitário mas, somente 38%, mencionavam o medo do crime (DeLone, 2007). Isto ilustra a contínua tendência das agências de polícia em encararem o medo do crime, simplesmente, como um subproduto do crime e, por isso, as agências policiais operam na assunção de que a redução da criminalidade resultará, automaticamente, na redução do medo do crime. Apesar de como é explicado neste Guia e como tem sido demonstrado ao logo de muitos anos de experiência, esta é uma assunção arriscada. As agências de polícia podem começar por ultrapassar esta assunção quando, explicitamente, identificarem a redução do medo como parte importante da sua missão.

As agências de polícia devem adoptar declarações de missão que reflectam todo o leque das suas responsabilidades. As sete dimensões do desempenho policial, identificadas na parte “A Redução do Sentimento de Insegurança Pública em Perspectiva” (Moore and Braga, 2003), fornecem linhas de orientação úteis. Uma daquelas dimensões é a de “Reduzir o medo e desenvolver o sentimento de segurança pessoal”. Incorporando frases como esta na declaração de missão de uma agência policial ajudará a enfatizar a importância da redução do medo do crime o que lhe dará a relevância apropriada no estatuto das prioridades policiais permanentes. Uma vez introduzida a redução do medo do crime na declaração de missão de uma agência policial, é provável que tal se reflecta nas suas metas e objectivos anuais e nos seus planos estratégicos, como resultado, tal ajudará os responsáveis policiais na necessidade, consciente, de desenvolver e implementar iniciativas e programas virados para a redução do medo do crime.

Medindo e Monitorizando o Medo

Para que a redução do medo seja mais do que uma mera figura de retórica numa declaração de missão pomposa, ela terá que ser conforme ao que é medido e monitorizado. Se assim não for, torna-se difícil saber a dimensão do problema do medo do crime, se está a crescer ou a

decrecer, que prioridade merece, em que jurisdição está mais concentrado, quem está a ser mais afectado e se, após a implementação de esforços no sentido da redução do medo, estes tiveram, ou não, algum impacto. A secção deste Guia sobre “Ferramentas para tratar o medo como objectivo” apresenta uma variedade de métodos que podem ser utilizados para medir e monitorizar os níveis de medo do crime ao longo do tempo. As agências de polícia devem implementar tais métodos e adoptá-los como parte da sua recolha de dados de rotina.

Boston, San Francisco, e Chicago foram cidades que, anteriormente neste Guia, foram referidas como exemplos de jurisdições onde foi medido e monitorizado o medo do crime ao longo de muitos anos. Em particular, o Condado de Prince William, na Virginia, fornece um bom exemplo, pois é referido que a “percentagem de cidadãos que se sentem seguros na sua vizinhança” é um de oito resultados policiais medidos e monitorizados anualmente como parte do Relatório das Realizações e dos Esforços do Serviço do Condado (county’s Service Efforts & Accomplishments Report, no original) (Prince William County, 2007). Adiantando um passo a esta abordagem, o Chefe Tom Casady confirmou que, em Lincoln, no Nebraska, se usou como indicador a manutenção da taxa de respostas positivas de 75% à questão posta pela Auditoria sobre a Qualidade do Serviço “Quão seguro e a salvo se sente na vizinhança onde vive?” como parte do processo do orçamento do departamento policial para o ano fiscal de 2009.

O uso de indicadores da qualidade de vida, estatísticas, registos, e outros métodos para serem medidos o desempenho e os resultados do Governo em geral, e dos serviços públicos em particular, é um fenómeno em crescimento. O medo do crime assenta bem neste tipo de sistemas porque é uma das componentes óbvias da qualidade de vida e porque faz sentido para os líderes políticos e para os cidadãos. Uma interessante extensão desta tendência surgiu na Truckee Meadows Tomorrow (TMT), uma organização de planeamento de base comunitária, sem fins lucrativos, sediada no Nevada, que identifica e rastreia os indicadores da qualidade de vida na sua região. Como a referida organização explica na sua página da internet em (www.truckeemeadowstomorrow.org):

“Os indicadores da qualidade de vida são simplesmente as respostas à questão, “O que importa mais às pessoas que vivem em Truckee Meadows?” Elas foram seleccionadas de entre a extensa contribuição dos cidadãos de toda a nossa comunidade em 2006, e que servem de lembrete e de pontos de encontro à volta dos quais as pessoas e os grupos mais interessados concentram os seus esforços no sentido de marcar uma diferença que seja mensurável.”

Uma das categorias de indicadores que a TMT monitoriza é o “Bem-estar do público,” e, no seio desta, um dos três indicadores de referência é a “Percepção de segurança.” A organização explica porque encara estes indicadores como tão importantes:

Enquanto os Indicadores Uniformes do Crime (Uniform Crime Index) e as Taxas de Criminalidade rastreiam os crimes denunciados ao longo do tempo, o “sentimento de segurança” tem mais impacto sobre a vida diária dos indivíduos; Os idosos conseguem ser auto-suficientes numa vizinhança segura, os estudantes podem-se concentrar melhor nos estudos em escolas seguras, os empregados podem ser mais produtivos se viajarem em segurança para os seus empregos, e as famílias podem-se sentir seguras em casa “se o incêndio na floresta for longe”.

Para além de ilustrarmos o significado das percepções de segurança nos locais públicos, este exemplo fornece outra razão para as agências de polícia medirem e monitorizarem o medo do crime – se elas não o fizerem, alguém acabará por o fazer por elas.

Incluir o Medo na Análise Criminal e na Análise de Problemas

Tal como se deve medir e monitorizar o medo do crime, o medo também tem que ser analisado. Para fornecer uma analogia, as agências de polícia têm medido e monitorizado os crimes denunciados, por 60 a 80 anos, antes de terem começarem, com seriedade, a analisá-los no sentido de identificar tendências, padrões, e pontos negros. Uma vez inventada a análise criminal, e posteriormente argumentada em conjunto com mapas criminais e com outros melhoramentos, as agências de polícia passaram a dispor de informações muito mais úteis para propósitos táticos e estratégicos. O mesmo deve passar a ser verdade no que toca ao medo do crime. Assim que a recolha de dados sobre o medo do crime passe a ser rotineira, esses dados devem ser analisados com regularidade para identificar tendências, padrões, e pontos negros relativos ao medo do crime.

De facto, a análise criminal efectua-se em moldes bastante estreitos o que não constitui, propriamente, uma analogia correcta. Hoje em dia, as agências de polícia são encorajadas a expandir as suas funções de análise criminal para a área mais alargada da análise de problemas (Boba, 2003; Clarke e Eck, 2005; White, 2008). Para além do relatado sobre o crime, as análises devem incidir sobre as desordens, o consumo e o tráfico de droga, os gangs, os acidentes rodoviários, os pedidos vários para intervenção policial, assim como todas as ameaças à segurança da comunidade. Logo que os departamentos policiais comecem a trabalhar neste sentido, o que vivamente recomendamos, devem incluir, simplesmente, o medo do crime na sua lista de problemas que necessitam de análise continuada.

Responsabilidade de Comando sobre a Redução do Medo

Os responsáveis policiais são instruídos sobre “O que é medido, é obtido.” No policiamento moderno, o chamado CompStat (Computer Statistics) é a manifestação melhor conhecida deste princípio. Muitas agências de polícia por todo o país (EUA), pequenas e grandes, actualmente usam algum tipo de versão de CompStat como método controlado por dados para focarem a sua atenção nos problemas de segurança mais sérios que têm na sua jurisdição (Henry, 2002; Shane, 2007). Tipicamente, um processo CompStat presta particular atenção à responsabilidade de comando – os responsáveis de topo usam as informações criminais actualizadas para manter os comandantes (por exemplo, os comandantes distritais) ao corrente dos padrões criminais e para estes as usarem na gestão eficaz dos seus recursos no sentido de fazer face a esses padrões.

Uma falha que por vezes surge no processo de CompStat é o efeito visão de túnel. Porque os dados criminais estão imediatamente disponíveis, eles tendem a dominar o processo, porque “O que é medido, é obtido.” Uma abordagem alternativa, ainda como método controlado por dados e de responsabilidade de comando, é a atenção prestada sobre os múltiplos indicadores do desempenho policial e da segurança comunitária. No seguimento do enquadramento das linhas basilares, por exemplo (Moore and Braga, 2003), as CompStat podem ser utilizadas para focalizar a atenção dos comandantes operacionais nos seguintes sete indicadores:

- 1. Os crimes denunciados.*
- 2. O medo do crime.*
- 3. A ordem e a desordem pública.*
- 4. A resolução de crimes.*

5. A satisfação do “cliente”.

6. O uso da força.

7. O uso de meios financeiros.

A importância de se adoptar uma abordagem mais sofisticada e matizada é a de que ela ajuda o departamento de polícia a alcançar todos dos seus maiores objectivos, não somente um deles, e consegue-se que o processo do CompStat vá além da forma de pensar simplista e reactiva de “pôr polícias nos locais”. Isto, também, aumenta a complexidade mas, somente, porque existe uma expectativa de que as agências de polícia cumpram com as suas multifacetadas missões, e não só a de se cingirem à redução de crimes graves. Pondo isto de outra forma, o público quer que a polícia reduza o crime – mas os cidadãos também se querem sentir seguros, querem usar os espaços públicos em segurança, querem que os ofensores sejam responsabilizados, e querem que a polícia lhes preste bons serviços, que use da força com moderação e que gaste os dinheiros públicos com parcimónia. Não existe nenhuma razão para que os comandantes policiais não devam ser responsabilizados por atingirem, adequadamente, estas importantes finalidades.

Em termos deste Guia, as CompStat podem ser utilizadas para encorajar os comandantes policiais a lidarem com os problemas relativos ao medo do crime nos seus distritos ou áreas de responsabilidade. Se os comandantes souberem que existe a expectativa de trabalharem sobre o medo do crime, que os dados são recolhidos, e que poderão ser responsabilizados por isso, então eles terão incentivos suficientes para, autonomamente, olharem para os dados, para usarem a matriz certificadora, e para se focarem nos problemas relativos ao medo do crime, quando e onde eles surgirem.

Responsabilidade ao nível da patrulha

Em última análise, a actividade policial virada para a redução do medo será melhor sustentada, e institucionalizada, quando for reconhecida como um elemento importante do desempenho policial, isto é, quando for encarada como uma responsabilidade individual de cada agente do serviço da patrulha. No que isto respeita, fazer com que as pessoas se sintam seguras não é provável que seja levado a sério pelos agentes que vêem o seu papel primário como combatentes do crime, como respondentes de emergências ou como elaboradores de participações. Contudo, para agentes que vêem o seu papel em termos de gestão do seu giro de patrulha, em termos de resolução de problemas e de policiamento comunitário, constitui um pequeno passo relativo o de reconhecer o medo do crime como um dos problemas de que pode enfermar uma determinada vizinhança e que, portanto, é um dos problemas que qualquer agente deverá ter em conta e trabalhar no sentido de o reduzir.

Chegar ao ponto em que os agentes compreendem o seu papel no seio do enquadramento do policiamento comunitário é assunto para diversos volumes de discussão. Especialmente no que toca a estabelecer responsabilidades individuais a cada agente relativamente ao medo do crime, algumas sugestões podem ser dadas:

- **Treino** – o treino básico e a formação contínua, em contexto do serviço, devem ser virados para as problemáticas relativas ao medo do crime, enfatizando os seus efeitos danosos sobre os indivíduos e as comunidades, a sua semi-independência do crime em si, e sobre as técnicas que podem ser usadas atingir e reduzir o medo.

- **Informação** – a informação deve ser disponibilizada aos agentes para os ajudarem a diagnosticar os problemas relativos ao medo do crime nos seus locais de patrulha, e a análise do medo deve-lhes estar disponível quando tentarem abordagens, do tipo policiamento orientado para os problemas, viradas para a redução do medo.
- **Relatórios** – um sistema simples de elaboração de relatórios deve ser implementado no qual os agentes relatarão as suas actividades de redução do medo e os seus projectos de resolução de problemas relacionados com o medo da população. Estes relatórios devem ser revistos pelos supervisores e pelos analistas. Eles, também, podem ser compilados para que as actividades de redução do medo das subunidades e do conjunto total da agência policial possa ser documentado (Henson e Colgan, 2005; ver também Sixth Sense, 2008).
- **Supervisão** – os supervisores devem monitorizar, aconselhar e liderar os esforços para a redução do medo dos seus subordinados. Eles devem ser responsabilizados por fornecer este tipo de supervisão. Eles, também, devem ser responsabilizados pela implementação de todos os esforços para a redução do medo nas suas respectivas áreas de responsabilidade. Claro está, eles devem ter treino e orientações para estas novas funções, as quais podem ser novas para eles próprios.
- **Avaliação de desempenho** – os esforços para a redução do medo e os seus resultados devem ser tidos em consideração aquando das avaliações de desempenho regulares dos agentes e dos supervisores. Isto mantém a atenção de todos sobre a redução do medo como um importante elemento do policiamento ao nível mais elementar.

Um dos propósitos do policiamento comunitário é o de estabelecer um maior grau de familiaridade e confiança entre os agentes policiais e as pessoas que servem. Dentro desta filosofia, encaixa muito bem encorajar os agentes a sentirem-se responsáveis pelo bem-estar dos seus locais de patrulha e dos seus moradores, incluindo trabalharem no sentido de melhorarem a qualidade de vida das vizinhanças e bairros. Se aos agentes for relembrado, periodicamente, que sentirem-se seguros e não serem derrotados pelo medo são componentes importantes do bem-estar e da qualidade de vida das pessoas, muitos compreenderão que combater o crime não é suficiente e que reduzir o medo é importante por direito próprio.

Quando o 32.º presidente dos EUA, Franklin D. Roosevelt, no seu famoso discurso de 1933 disse que “a única coisa de que devemos ter medo é do medo” ele não se estava a referir ao medo do crime, mas antes à crise económica que surgiu da Grande Depressão (White House, 2008). No que respeita ao crime, aquela citação não se enquadra – o crime em si (não só o medo do crime) causa prejuízo a muitas pessoas todos os anos. Mas também é verdade que o medo do crime causa prejuízo a muitas pessoas, a muitas comunidades e, em última análise, causa prejuízos ao nosso tecido social e político. Por isso, o medo do crime não é a única coisa de que devemos ter medo, mas é uma coisa importante. No seguimento da lógica do presidente Roosevelt, a nossa sociedade atingirá uma posição mais forte e saudável se pudermos desempenhar melhor as nossas funções no sentido de atenuar o medo do crime. Para ajudar as comunidades a conseguirem isso, as agências de aplicação da lei devem encarar a redução do medo como uma das suas responsabilidades centrais, e devem adoptar o tipo de medidas descritas neste Guia. Quando o fizerem, serão muito mais merecedoras do reconhecimento, do que já o são, por serem eficazes, profissionais e agências de policiamento orientado para os problemas de corpo inteiro.

Referências

Atkins, Stephen, Sohail Husain, and Angele Storey. "The Influence of Street Lighting on Crime and Fear of Crime." London: Home Office, 1991.
www.homeoffice.gov.uk/rds/prgpdfs/fcpu28.pdf.

Barthe, Emmanuel. *Crime Prevention Publicity Campaigns: Response Guide No. 5*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2006.
www.popcenter.org/responses/crime_prevention.

Behan, Cornelius J. "Foreword," in Philip B. Taft, Jr., *Fighting Fear: The Baltimore County COPE Project*. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 1986: 4–5.

Boba, Rachel. *Problem Analysis in Policing*. Washington, D.C.: Police Foundation, 2003.
www.policefoundation.org/pdf/problemanalysisinpolicing.pdf.

Braga, Anthony A. *Problem-Oriented Policing and Crime Prevention*, 2nd edition. Monsey, New York: Criminal Justice Press, 2008.

Brown, Rick and Michael Scott. *Implementing Responses to Problems: Tool Guide No. 7*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2007.
www.popcenter.org/tools/implementing_responses.

Bureau of Justice Assistance. *A Police Guide to Surveying Citizens and Their Environment*. Washington, D.C.: author, 1993.

Burke, Kerry, Edgar Sandoval, and Jonathan Lemire. "NYPD Crime Statistics Say New York City is Safer, But Many Worry Economy is Spurring Crime Surge," *New York Daily News*, May 26, 2009. www.nydailynews.com/news/ny_crime/2009/05/26/2009-05-26_nypd_crime_statistics_say_new_york_city_is_safer_but_many_worry_economy_is_spark.html.

Bynum, Timothy. *Using Analysis for Problem-Solving: A Guide for Law Enforcement*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2006.

Casady, Tom. "The Chief's Corner: Perceptions of Safety," 2008.
<http://lpd304.blogspot.com/2008/03/perceptions-of-safety.html>.

Catalano, Shannan. *Criminal Victimization 2005*. Washington, D.C.: Bureau of Justice Statistics, 2006. www.ojp.usdoj.gov/bjs/pub/pdf/cv05.pdf.

Center for Problem-Oriented Policing, 2007. www.popcenter.org.

Cherrie, Victoria. "Concern Over Crime Grows in Charlotte," *Charlotte Observer*, September 2, 2008, 1A.

Chicago Community Policing Evaluation Consortium. *The Chicago Alternative Policing Strategy (CAPS): Year Ten*. Chicago: Illinois Criminal Justice Information Authority, 2004.
www.icjia.state.il.us/public/pdf/ProgEvalSummary/CAPS10.pdf.

Christmann, Kris, Michelle Rogerson, and Derek Walters. *Fear of Crime and Insecurity in New Deal for Communities Partnerships*, Research Report 14. Sheffield, UK: Sheffield Hallam University, 2003.

City Auditor. *Resident Survey Results*. Portland, Oregon: Office of the City Auditor, 2008. www.portlandonline.com/auditor/index.cfm?c=48978&a=219201.

Clarke, Ronald V. and John E. Eck. *Crime Analysis for Problem Solvers in 60 Small Steps*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2005. www.popcenter.org/library/reading/PDFs/60steps.pdf.

Clarke, Ronald V. and Phyllis A. Schultze. *Researching a Problem: Tool Guide No. 2*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2005. www.popcenter.org/tools/researching.

Cordner, Gary. "Fear of Crime and the Police: An Evaluation of a Fear Reduction Strategy," *Journal of Police Science and Administration* 14 (3) (1986): 223–233.

—. "A Problem-Oriented Approach to Community-Oriented Policing," in Jack Greene and Stephen Mastrofski, eds., *Community Policing: Rhetoric or Reality*. New York: Praeger, 1988: 135–152.

—. "Community Oriented Policing in Jefferson County: Final Evaluation Report." Louisville, Kentucky: Jefferson County Police Department, Mimeo, 1993a.

—. "Public Housing Drug Elimination Program II in Lexington, Kentucky: Final Evaluation Report." Richmond, Kentucky: Eastern Kentucky University, Mimeo, 1993b.

—. "Fear of Crime in Kentucky." Paper presented to the American Society of Criminology in San Francisco, Mimeo, 2000.

—. "Community Policing: Elements and Effects," in Roger Dunham and Geoffrey Alpert (eds.), *Critical Issues in Policing: Contemporary Readings*, 5th edition. Prospect Heights, IL: Waveland Press, 2005: 401–418.

— and Kathryn Scarborough. *Police Administration*, 6th edition. Newark, New Jersey: Matthew Bender/LexisNexis, 2007.

Covello, Vincent T., Detlof von Winterfeldt, and Paul Slovic. "Communicating Scientific Information About Health and Environmental Risks: Problems and Opportunities from a Social and Behavioral Perspective," in Clarence J. Davies, Vincent T. Covello, and Frederick W. Allen (eds.), *Risk Communication*. Washington, D.C.: Conservative Foundation, 1987.

Dalgleish, David and Andy Myhill. "Reassuring the Public: A Review of International Policing Interventions." London: Home Office, 2004. www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs04/r241.pdf.

DeLone, Gregory J. 2007. "Law Enforcement Mission Statements Post-September 11," *Police Quarterly* 10 (2) (2007): 218–235.

Eck, John E. *Assessing Responses to Problems: Tool Guide No. 1*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2002. www.popcenter.org/tools/assessing_responses.

- Farrall, Stephen, Jon Bannister, Jason Ditton, and Elizabeth Gilchrist. "Open and Closed Question," *Social Research Update* 17, 1997. <http://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU17.html>.
- Fear of Crime Team. *Tackling Fear of Crime & Disorder in the Community*. London: Home Office, 2005. www.crimereduction.homeoffice.gov.uk/fearofcrime02.htm.
- . *Fear of Crime Team*. London: Home Office, no date. www.crimereduction.homeoffice.gov.uk/toolkits/foc_presentation.ppt.
- Federal Bureau of Investigation. *Crime in the United States, 2001*. Washington, D.C.: author, 2002. www.fbi.gov/ucr/01cius.htm.
- . *Crime in the United States, 2006*. Washington, D.C.: author, 2007. www.fbi.gov/ucr/cius2006/index.html.
- . *2008. Crime in the United States, 2007*. Washington, D.C.: author. www.fbi.gov/ucr/cius2007/index.html.
- Ferguson, Kristin M. and Charles H. Mindel. "Modeling Fear of Crime in Dallas Neighborhoods: A Test of Social Capital Theory," *Crime & Delinquency* 53 (2) (2007): 322–349.
- Ferraro, Kenneth F. *Fear of Crime: Interpreting Victimization Risk*. Albany, New York: State University of New York Press, 1995.
- GOEM. "Designing Out Crime Resource Pack." Nottingham, UK: Government Office for the East Midlands, 2005. www.goem.gov.uk/497296/docs/219643/designingcrime.
- Goldstein, Herman. *Problem-Oriented Policing*. New York: McGraw-Hill, 1990.
- Greenwood, Peter and Joan Petersilia. *The Criminal Investigation Process, Volume I: Summary and Policy Implications*. Santa Monica, California: Rand Corporation, 1975.
- Gu, Joann. "The Boston Public Safety Survey Report: 2003." Boston: Boston Police Department, Mimeo, 2004.
- Harcourt, Bernard and Jens Ludwig. "Broken Windows: New Evidence from New York City and a Five-City Social Experiment," *University of Chicago Law Review* 73, 2006: 231–271.
- Harrington, Ed. "Results of the 2003 City Survey." San Francisco: City and County of San Francisco, Controller's Office, Mimeo, 2003.
- Henry, Vincent E. *The Compstat Paradigm: Management Accountability in Policing, Business and the Public Sector*. Flushing, New York: Looseleaf Law Publications, 2002.
- Henson, Neil and Steve Colgan. "Keeping Problem Solving out of the Company Zoo: Mainstreaming Problem Solving within the UK's Largest Police Service," 2005. www.popcenter.org/library/awards/tilley/2005/05-05.pdf.
- Higdon, Richard Kirk and Phillip G. Huber. *How to Fight Fear: The COPE Program Package*. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 1987.

Holloway, Katy, Trevor Bennett, and David P. Farrington. *Crime Prevention Research Review No. 3: Does Neighborhood Watch Reduce Crime?* Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2008.

Home Office. *National Reassurance Programme: Operations Manual*. London: author, 2003.

Innes, Martin. "What's Your Problem? Signal Crimes and Citizen-Focused Problem Solving," *Criminology & Public Policy* 4 (2) (2005): 1201–1215.

—, Sinead Hayden, Trudy Lowe, Helen MacKenzie, Colin Roberts, and Lisa Twyman. *Signal Crimes and Reassurance Policing: Volume 1, Concepts and Analysis*. Guildford, UK; University of Surrey, 2004.

— and Colin Roberts. "Community Intelligence in the Policing of Community Safety." Cardiff, UK: Universities' Police Science Institute, 2007.
www.upsi.org.uk/resources/communityintelligenceandcommunitysafety.pdf.

Irving, Barrie. 2005. *Reassurance Policing: Making It Happen, A Summary End-Of-Programme Report on Implementation Management*. Cambridge, UK: Police Foundation and Pembroke College, Mimeo, 2005: 14.

Johnson, Knowlton W. and Stephen L. Merker. "Crime Prevention," in Gary Cordner and Donna Hale (eds.) *What Works in Policing? Operations and Administration Examined*. Cincinnati, Ohio: Anderson Publishing Company, 1992: 63–86.

Kelling, George, Tony Pate, Duane Dieckman, and Charles Brown. *The Kansas City Preventive Patrol Experiment: A Summary Report*. Washington, D.C.: Police Foundation, 1974.

Kenney, Dennis and Steuart Watson. *Crime in Schools: Reducing Fear and Disorder with Student Problem Solving*. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 1998.

Kentucky Criminal Justice Council. *Kentucky Crime Victimization Survey*. Frankfort, Kentucky: author, 1999.

Kerley, Kent and Michael Benson. "Does Community-Oriented Policing Help Build Stronger Communities?" *Police Quarterly* 3 (1) (2000): 46–69.

Lasthuizen, Karin, B.A.P. van Eeuwijk, and L.W.J.C. Huberts. "How Policing Can Reduce Feelings of Insecurity: Results from Survey Research in the Netherlands," *Police Practice and Research* 6 (4) (2005): 375–390.

Lee, Murray. *Inventing Fear of Crime: Criminology and the Politics of Anxiety*. Devon, UK: Willan Publishing, 2007.

Lentz, Susan and Robert Chaires. "The Invention of Peel's Principles: A Study of Policing 'Textbook' History," *Journal of Criminal Justice* 35 2007: 69–79.

Manware, Melissa. 2007. "Poll: Most Worry Little About Crime," *Charlotte Observer*, September 14, 2007. www.charlotte.com/112/story/275863.html.

Mayhew, Pat, David Elliott, and Lizanne Dowds. *The 1988 British Crime Survey*. London: Home Office, 1989.

Mazerolle, Lorraine, David Soole, and Sacha Rombouts. *Crime Prevention Research Reviews No. 1: Disrupting Street-Level Drug Markets*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2007.

Moore, Mark and Anthony Braga. "The Bottom Line of Policing." Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 2003.

www.policeforum.org/upload/BottomLineofPolicing_576683258_1229200520031.pdf.

Myhill, Andy. "Community Engagement in Policing: Lessons From the Literature." London: Home Office, 2006. www.crimereduction.homeoffice.gov.uk/policing18.htm.

National Institute of Justice. "Foot Patrol," video in the Crime File Series. Washington, D.C.: author, 1984.

Painter, Kate. "The Influence of Street Lighting Improvements on Crime, Fear and Pedestrian Street Use, After Dark," *Landscape and Urban Planning* 35 (2–3) (1996):193–201.

Pate, Antony, Mary Ann Wycoff, Wesley Skogan, and Lawrence Sherman. *Reducing Fear of Crime in Houston and Newark: A Summary Report*. Washington, D.C.: Police Foundation, 1986.

Police Foundation. *The Newark Foot Patrol Experiment*. Washington, D.C.: Police Foundation, 1981.

Prince William County. *Service Efforts & Accomplishments Report: Police*. Woodbridge, VA: Prince William Board of County Supervisors, 2007.

www.pwcgov.org/docLibrary/PDF/006172.pdf.

Ratcliffe, Jerry. *Video Surveillance of Public Places: Response Guide No. 4*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2006.

www.popcenter.org/responses/video_surveillance.

Renauer, Brian. 2007. "Reducing Fear of Crime: Citizen, Police, or Government Responsibility?" *Police Quarterly* 10 (1) (2007): 41–62.

Rennison, Callie. *Criminal Victimization 2001: Changes 2000–01 With Trends 1993–2001*.

Washington, D.C.: Bureau of Justice Statistics, 2002. www.ojp.usdoj.gov/bjs/pub/pdf/cv01.pdf.

Roh, Sunghoon and Willard M. Oliver. "Effects of Community Policing Upon Fear of Crime: Understanding the Causal Linkage," *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 28 (4) (2005): 670–683.

Saad, Lydia. "Worry About Crime Remains at Last Year's Elevated Levels." Gallup News Service, 2006. www.gallup.com/poll/25078/Worry-About-Crime-Remains-Last-Years-Elevated-Levels.aspx#1.

—. "Perceptions of Crime Problem Remain Curiously Negative." Gallup News Service, 2007. www.gallup.com/poll/102262/Perceptions-Crime-Problem-Remain-Curiously-Negative.aspx#1.

Safer Hastings Partnership. *Tackling the Fear of Crime*. East Sussex, UK: author. Booklet, 2007. www.saferhastings.co.uk.

Scheider, Matthew, Tawandra Rowell, and Veh Bezdikian. "The Impact of Citizen Perceptions of Community Policing on Fear of Crime: Findings From Twelve Cities," *Police Quarterly* 6 (4) (2003): 363–386.

Scott, Michael S. *Disorderly Youth in Public Places: Guide No. 6*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2001. www.popcenter.org/problems/disorderly_youth.

Shane, Jon M. *What Every Chief Executive Should Know: Using Data to Measure Police Performance*. Flushing, New York: Looseleaf Law Publications, 2007.

Simon, Jonathan. *Governing Through Crime: How the War on Crime Transformed American Democracy and Created a Culture of Fear*. New York: Oxford University Press, 2007.

Sixth Sense. Web site devoted to problem solving techniques and training, 2008. www.sixthsensetraining.co.uk/resources.htm.

Skogan, Wesley. "The Impact of Community Policing on Neighborhood Residents: A Cross Site Analysis," in Dennis Rosenbaum (ed.), *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 1994.

—. *Police and Community in Chicago: A Tale of Three Cities*. Oxford: Oxford University Press, 2006.

— and Kathleen Frydl (eds.). *Fairness and Effectiveness in Policing: The Evidence*. Washington, D.C.: National Research Council, 2004.

Spelman, William and Dale Brown. *Calling the Police: Citizen Reporting of Serious Crime*. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 1982.

Stiles, Matt and Mike Glenn. 2007. "Crime Down, But Don't Tell the Candidates: Issue Resonates, Even Though Rate of Major Offenses in City Has Fallen," *Houston Chronicle*, October 28, 2007: B1. www.chron.com/CDA/archives/archive.mpl?id=2007_4450231.

Taft, Philip. *Fighting Fear: The Baltimore County COPE Project*. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, 1986.

Taylor, Ralph. "Fear of Crime, Social Ties, and Collective Efficacy: Maybe Masquerading Measurement, Maybe Déjà Vu All Over Again," *Justice Quarterly* 19 (2002): 773–792.

Trojanowicz, Robert. *An Evaluation of the Neighborhood Foot Patrol Program in Flint, Michigan*. East Lansing: Michigan State University, 1982.

Tuffin, Rachel, Julia Morris, and Alexis Poole. *An Evaluation of the Impact of the National Reassurance Policing Programme*. London: Home Office Research, Development and Statistics Directorate, 2006.

Warr, Mark. "Fear of Crime in the United States: Avenues for Research and Policy," in David Duffee (ed.), *Measurement and Analysis of Crime and Justice: Criminal Justice 2000, Volume 4*. Washington, D.C.: National Institute of Justice, 2000.

Weisburd, David and John Eck. "What Can Police Do to Reduce Crime, Disorder, and Fear?" *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 593 (2004): 42–65.
Weisel, Deborah Lamm. *Analyzing Repeat Victimization: Tool Guide No. 4*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2005. www.popcenter.org/tools/repeat_victimization/.

Weitzer, Ronald and Charis E. Kubrin. "Breaking News: How Local TV News and Real-World Conditions Affect Fear of Crime," *Justice Quarterly* 21 (3) (2004): 497–520.

Welsh, Brandon and David Farrington. "Surveillance for Crime Prevention in Public Space: Results and Policy Choices in Britain and America," *Criminology & Public Policy* 3 (3) (2004): 497–526.

White House. *Biography of Franklin D. Roosevelt*, 2008.
www.whitehouse.gov/history/presidents/fr32.html.

White, Matthew B. *Enhancing the Problem-Solving Capacity of Crime Analysis Units: Tool Guide No. 9*. Washington, D.C.: Office of Community Oriented Policing Services, 2008.
www.popcenter.org/tools/enhancing_capacity.

Williams, C. "Mapping the fear of crime—a micro-approach in Merton, London," in Chainey, S.P., and L. Tompson, (eds.) *Crime Mapping Case Studies: Practice and Research*. London: Wiley, (2008): 106.

Williams, Hubert and Antony Pate. "Returning to First Principles: Reducing the Fear of Crime in Newark," *Crime and Delinquency* 33 (1) (1987): 53–70.

Williams, Natalie. *Communications Manager, Safer Hastings Partnership*. Personal communication, 2008.

Wilson, James and George Kelling. "The Police and Neighborhood Safety: Broken Windows," *The Atlantic Monthly* 249 (1982): 29–38.

Wunsch, Daniela. "Fear of Crime—Literature Review." London: Metropolitan Police Service, Strategy, Modernisation and Performance Directorate, Mimeo, 2006.

Xu, Yili, Mora Fiedler, and Karl Flaming. "Discovering the Impact of Community Policing: The Broken Windows Thesis, Collective Efficacy, and Citizens' Judgment," *Journal of Research in Crime and Delinquency* 42 (2005): 147–186.

Zahm, Diane. 2004. "Brighter is Better, Or is It? The Devil Is in the Details," *Criminology & Public Policy* 3 (3) (2004): 535–546.

Zhao, Jihong, Matthew Scheider, and Quint Thurman. "The Effect of Police Presence on Public Fear Reduction and Satisfaction: A Review of the Literature," *The Justice Professional* 15 (2002): 273–299.

Anexos

Anexo 1: Formulário para Inquérito Nacional

Policiair para Reduzir o Medo

Nota: O propósito desta comunicação é o de identificar as agências policiais que tenham implementado estratégias específicas ou programas destinados a reduzir o medo do crime da população e/ou o medo do terrorismo. Já estamos cientes que todas as agências policiais tentam reduzir o medo através do patrulhamento, da resposta rápida às solicitações e da investigação criminal. Procuramos aquelas agências que já foram além destas estratégias básicas nos seus esforços para reduzir o medo do crime e do terrorismo.

1. Durante os últimos 5 anos, a sua agência implementou algum tipo de estratégias ou programas especificamente concebidos para reduzir o medo do crime da população?

Não.

Sim. Se sim, por favor indique quem poderemos contactar para mais informações.

Nome _____ Telefone _____

E-mail _____

2. Durante os últimos 5 anos, a sua agência implementou algum tipo de estratégias ou programas especificamente concebidos para reduzir o medo do terrorismo da população?

Não.

Sim. Se sim, por favor indique quem poderemos contactar para mais informações.

Nome _____ Telefone _____

E-mail _____

3. A sua agência sistematicamente mede o medo do crime e/ou o medo do terrorismo numa base periódica?

Não.

Sim. Se sim, por favor indique quem poderemos contactar para mais informações.

Nome _____ Telefone _____

E-mail _____

4. Se a sua agência dispusesse de recursos adequados, que tipo de estratégias ou programas implementaria (se o fizesse) para reduzir o medo do crime e/ou o medo do terrorismo? (Escreva nas costas se necessário.)

Muito obrigado.

Por favor devolva este formulário por correio ou fax

para: _____

Nome _____

Telefone _____ Fax _____

E-mail _____

Anexo 2: Inquérito Comunitário do COPE

(Usado primariamente para medir o nível de medo numa vizinhança)

	Menos verdadeiro					Mais verdadeiro				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Evito sair à rua durante o dia porque tenho medo do crime	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. O medo do crime é bastante elevado na minha vizinhança	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. O que me mete mais medo são os grupos de jovens indisciplinados e os estranhos que se costumam ver, nas ruas, passeios, e nos parques de estacionamento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Existe uma forte probabilidade de vir a ser vítima de crime contra a propriedade (furto, burla, etc.) na minha vizinhança este ano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. A polícia faz o melhor que pode contra o crime nesta vizinhança	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. O que me mete mais medo é o facto de não ver a polícia por aqui com frequência	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. O que me mete mais medo no crime são as hipóteses de ver a minha casa ou apartamento assaltado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Existe uma forte probabilidade de vir a ser vítima de crime contra a minha pessoa (violação, agressão, etc.) na minha vizinhança este ano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. O meu medo do crime é bastante elevado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Não me sinto em segurança no interior da minha casa ou apartamento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. O que me mete mais medo no crime são as hipóteses de ser assaltado, roubado, ou violado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Tenho mais medo do crime do que nunca	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Com frequência evito sair após o escurecer por causa do meu medo do crime	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. A polícia faz o melhor que pode para me fazer sentir seguro na minha vizinhança	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Nas últimas semanas, foi com frequência que vi agentes policiais na minha vizinhança	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Idade:	Sexo:		Raça:			Anos no Condado:				
Tipo de propriedade:			N.º Residentes:			Anos na vizinhança:				

Tipo de Propriedade:

A – apartamento, F – condomínio fechado, T - Casa térrea, G – casa geminada, C – comercial, I – industrial

Fonte: Adaptado de Higdon, Richard Kirk e Phillip G. Huber. *How to Fight Fear: The COPE Program Package*. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, Appendix F, 1987.

Anexo 3: Guia para entrevista do COPE

(Usado para identificar a causa do medo numa vizinhança)

<i>Morada/Localização da Pessoa Entrevistada:</i>			
1. <i>Quando pensa nos problemas relacionados com o crime na sua vizinhança, quais são as suas principais preocupações?</i>			
2. <i>Com que frequência o problema mais sério daqueles acontece? (constantemente, frequentemente, periodicamente, casos isolados)</i>			
3. <i>Aquele problema fá-lo(a) sentir com medo, preocupado, fá-lo(a) ou inseguro(a)? (Sim ou não) Se sim, com que frequência? (constantemente, frequentemente, algumas vezes)</i>			
4. <i>Este problema causa-lhe inconvenientes ou provoca-lhe alterações na sua vida diária/na sua rotina ou da sua família? (sim ou não) Se sim, de que forma?</i>			
5. <i>Qual acha que é a causa deste problema?</i>			
6. <i>O que acha que deveria ou poderia ser feito para corrigir este problema? O que acha que a polícia deveria fazer?</i>			
<i>Comentários e observações do elemento policial a respeito da entrevista:</i>			
<i>Conclusões do elemento policial – Este problema deveria ser tratado pelo COPE?</i>			
<i>Idade:</i>	<i>Sexo:</i>	<i>Raça:</i>	<i>Anos no Condado:</i>
<i>Tipo de propriedade:</i>	<i># Residentes da habitação:</i>		<i>Anos na vizinhança:</i>

Fonte: Adaptado de Higdon, Richard Kirk e Phillip G. Huber. How to Fight Fear: The COPE Program Package. Washington, D.C.: Police Executive Research Forum, Appendix F, 1987.

O “the Office of Community Oriented Policing Services” (the COPS Office) é a componente do Departamento de Justiça dos EUA (U.S. Department of Justice) responsável pelos avanços na prática do policiamento comunitário das agências policiais estatais, locais, territoriais, e tribais, através do fornecimento de recursos e informações.

O policiamento comunitário é uma filosofia que promove estratégias organizacionais que se apoiam no uso sistemático de parcerias e em técnicas de resolução de problemas para, proactivamente, lidarem com as condições imediatas que afectam a segurança pública tais como o crime, a desordem social, e o medo do crime (no fundo, tudo o que cria insegurança pública).

Em vez de somente responderem aos crimes assim que são cometidos, o policiamento comunitário concentra-se na prevenção do crime e no ambiente que cria o medo do crime. Ganhando a confiança da comunidade e aliando-se aos indivíduos interessados na sua própria segurança habilita as agências policiais a melhor compreender e a tratar de ambas as necessidades tanto da comunidade como dos factores que contribuem para o crime.

Os recursos financeiros do “The COPS Office” garantem, às agências policiais estatais, locais, territoriais, e tribais, o recrutamento e o treino dos profissionais do policiamento comunitário e a adquirirem e a colocarem no terreno as tecnologias mais modernas de combate ao crime, e a desenvolverem e a testarem estratégias de policiamento inovadoras. Os fundos do “The COPS Office” também fornecem treino e assistência técnica aos membros das comunidades e aos líderes governamentais locais e a todos os níveis da aplicação da lei. O “The COPS Office” tem produzido e compilado vastos recursos informativos que podem ajudar as agências policiais a melhor lidarem com crimes específicos e com assuntos operacionais, e podem ajudar os líderes comunitários a melhor compreenderem como trabalhar em cooperação com as agências policiais para reduzir o crime.

- Desde 1994, o “The COPS Office” investiu mais de \$12 bilhões de dólares na ajuda aos elementos policiais que trabalham nas ruas, no melhoramento de tecnologias de combate ao crime, no apoio a iniciativas de prevenção criminal, e no fornecimento de treino e de assistência técnica que na ajuda ao avanço do policiamento comunitário.
- No final do ano económico de 2008, o “The COPS Office” financiou o recrutamento de, aproximadamente, 117.000 novos agentes em mais de 13.000 das 18.000 agências policiais existentes por todo o país, e tanto em grandes como em pequenas jurisdições.
- Cerca de 500.000 elementos policiais, membros de comunidades, e líderes governamentais receberam treino através do “The COPS Office” e das organizações fundadas para esse efeito.
- Tal como em 2009, o “The COPS Office” distribuiu mais de 2 milhões de publicações com tópicos específicos, currículos de treino, folhetos, e recursos em CDs.

Este Guia fornece

Uma revisão abrangente sobre o fenômeno do medo do crime, assim como sobre os esforços históricos e contemporâneos desenvolvidos para a redução do medo. Foca-se, principalmente, sobre as ferramentas e técnicas que as polícias podem utilizar para aliviar o medo do crime, para reduzir o medo, e para institucionalizar a redução do medo no seio das suas agências. Práticas promissoras são identificadas – estas são estratégias e programas que fazem sentido, que têm sido implementadas, e que têm sido testadas e demonstraram ser eficazes – para ilustrar possíveis vias para o medo do crime.