

RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE
1º Ten PM Joaquim Rodrigues Junior
CONSEG

RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

1). Identificar as Forças Vivas, Lideranças e Poderes Públicos Locais

Qualquer Instituição seleciona públicos - grupos de pessoas ou Instituições - com os quais deseja interagir mais proximamente, em dado momento.

Incluindo o nosso público interno, devemos nos esforçar por interagir com os diversos públicos de interesse da nossa organização, a fim de, através de um bom relacionamento, melhorarmos a imagem da PMESP junto à Comunidade. O objetivo de se manter uma boa Imagem Corporativa é desenvolver na Comunidade a postura de defensora da PMESP, o que só pode ser alcançado através de um relacionamento aberto e sensível às suas necessidades. Sempre que estiver de serviço, procure atender com cortesia e boa vontade a todas as pessoas, seja no serviço de policiamento ou administrativo, pessoalmente ou por telefone, pois disso depende o sucesso do Policiamento Comunitário.

Um cliente insatisfeito divulga sua insatisfação por um bom atendimento ao dobro de pessoas em relação a um cliente satisfeito. Isso se deve à dissonância cognitiva, efeito psicológico profundamente desagradável, causado pela decepção do cliente ao constatar que um produto ou serviço não condiz com aquilo que foi divulgado a seu respeito, em termos de qualidade.

Ao final desta unidade, apresentamos uma relação ideal de públicos dos quais, por certo, nem todos estarão representados na sua área de atuação. Verifique a lista, despreze os públicos inexistentes e organize para com os demais um esforço planejado e contínuo de relacionamento.

Se possível inclua eventos como visitas à sua OPM, confraternizações, participação em reuniões de associações de bairro, homenagens, etc. Procure ainda estabelecer canais de comunicação com a comunidade para recebimento de críticas e sugestões acerca de como melhorar a atendimento ao público, bem como divulgação de fatos positivos sobre o policiamento e outras informações de interesse público.

relacionamento com a Imprensa

Dos públicos citados, recomendamos uma atenção especial aos integrantes da Imprensa, aí incluídos os jornais escritos, bem como as programações jornalísticas de Rádio e de TV, pelo seu imenso poder de penetração social, podendo causar grandes impactos na opinião pública em curtos espaços de tempo.

No caso dos jornais, principalmente os de bairro, recomenda-se a aproximação com o seu editor, uma vez que é ele quem decide sobre as matérias a serem publicadas, bem como a linha editorial a ser seguida. Isso pode ser alcançado com visitas à redação, convites para que ele conheça a sua OPM, bem como participe de eventos que possam mostrar o lado positivo da Corporação. O bom relacionamento não impedirá que o jornal publique matérias negativas em relação à PMESP, porém existe uma grande probabilidade de que a matéria receba um tratamento mais justo.

Quanto ao relacionamento com repórteres, por piores que tenham sido suas experiências anteriores, é sempre preferível enfrentar uma nova entrevista que fugir dela, portanto temos a sugerir o seguinte:

- receba bem o jornalista;
- se por algum motivo não puder dar a entrevista, atenda-o mesmo assim e esclareça porque não pode falar sobre o assunto;
- quando for consultado por telefone sobre uma entrevista, atenda o mais breve possível, procure descobrir o objetivo da matéria e, se preciso, peça algum tempo para responder. Faça as consultas necessárias e retorne a ligação assim que puder;
- jornalistas em geral trabalham pressionados pelo tempo e quanto antes puderem falar com o entrevistado melhor. Nunca retarde a entrevista por negligência ou simplesmente para mostrar ao jornalista que ele não será recebido na hora em que deseja.

Uma vez marcada a entrevista:

- seja pontual;
- prepare as informações com antecedência;
- converse naturalmente, mas mostre entusiasmo;
- evite usar termos técnicos ou jargão policial;
- só fale o que deseja ver publicado, mesmo antes ou após a entrevista;
- tenha cuidado com as informações “em off”;
- não invente respostas, se não souber, prontifique-se a pesquisar a respeito;
- procure dar a entrevista fardado;
- após o término da entrevista, não aborreça o jornalista com perguntas que possam sugerir desconfiança sobre o que será publicado.

Cabe ainda uma recomendação acerca dos contatos com a Imprensa durante o andamento de ocorrências ou operações policiais, para que jamais se obstrua o seu trabalho, a não ser por motivo de força maior, em virtude da Lei, ainda assim, evitando-se a qualquer custo atitudes violentas em relação aos repórteres e operadores de câmeras. Atitudes como tentar impedir o registro das imagens colocando as mãos na lente da câmera normalmente geram na opinião pública a idéia de que a Polícia está fazendo algo errado, passando para as pessoas uma imagem autoritária que não condiz com o posicionamento de Polícia Comunitária.

3) O Relacionamento com o CONSEG e Lideranças locais

Para falarmos sobre o relacionamento com o CONSEG e lideranças locais, há que se saber primeiramente o significado real do CONSEG.

Ao considerarmos que é dever do Estado manter a ordem e a Segurança Pública e que a participação da população em cooperação com a Polícia poderá contribuir positivamente para a consecução desse objetivo, o Governo do Estado publicou o Decreto nº 23.455, de 10 de maio de 1985, autorizando a criação de Conselhos Comunitários de Segurança, com o objetivo de colaborar no equacionamento e solução de problemas relacionados com a segurança da população.

A filosofia básica do Conseg está calcada na crença de que quando as pessoas passam a se relacionar com outros cidadãos, seus problemas comuns tendem a ser equacionados e compreendidos de modo mais racional.

O Conseg pode ser definido como um grupo de pessoas do mesmo bairro ou do mesmo município que se reúnem para discutir e analisar seus problemas de Segurança, propor soluções, acompanhar sua aplicação, desenvolver campanhas educativas e estreitar laços de entendimento e cooperação entre as várias lideranças locais.

Podem participar do Conseg as pessoas indicadas pelas Entidades Comunitárias e Instituições de Serviço de bairro. O número de conselheiros pode variar conforme o tamanho do Distrito ou Município, do número de Entidades que existem e das pessoas que se interessam em participar.

O Comandante Policial Militar e o Delegado de Polícia Titular do respectivo Distrito, são membros natos do Conseg, sendo obrigatórias suas participações. O Conseg funciona por meio de reuniões ordinárias, em local de fácil acesso público, sempre fora das Delegacias ou Companhias da PM, previamente designados.

As Atas de todas as reuniões devem ser remetidas à Coordenadoria dos CONSEGs, na Secretaria de Segurança Pública e a comunidade deve ser informada dos resultados através de seus representantes e/ou pela imprensa local.

O Conseg se constitui num legítimo instrumento para reverter as distorções institucionais por parte da Polícia. Como afirma Paulo Sérgio Pinheiro, Coordenador do Núcleo de Estudos da Violência da USP, “É necessário aumentar o relacionamento entre a Polícia e a Sociedade. O sucesso do trabalho policial depende da credibilidade e da boa imagem que a instituição tem em relação a população”.

Importante instrumento de avaliação para o administrador policial, favorecendo a definição de prioridades para a atuação da Polícia, os Conseg's têm contribuído para corrigir, por meio de medidas criativas, fatores de insegurança sem onerar o poder público.

Além disso os Conseg's têm realizado, com sucesso, campanhas de informação e educação às comunidades em que atuam, alcançando, com isso, resultados concretos na prevenção de infrações e acidentes evitáveis, a partir da conduta do próprio cidadão, que deixa assim de passar à condição de vítima.

Outros temas, além dos assuntos eminentes policiais, têm sido objeto de deliberação e atuação, na busca de soluções por parte dos Conseg's, como deficiência de iluminação pública e pavimentação, modificações na arquitetura viária e sinalização de trânsito, limpeza e muramento de terrenos baldios, silêncio urbano, alterações no itinerário de transportes urbanos, prevenção e tratamento de dependentes de álcool e drogas, assistência a segmentos mais fragilizados da comunidade como indigentes, crianças e migrantes entre outros.

Por ter sua força no seu caráter suprapartidário, estando estruturado e organizado, o CONSEG é um poderoso instrumento para reverter a violência, verdadeira peste social que se espalha pelas ruas e atinge níveis insustentáveis. Para tanto é necessário aprimorar o seu funcionamento, corrigindo as falhas que têm sido detectadas ao longo do tempo e, por outro lado, disseminando as experiências de sucesso.

As falhas mais comuns, a comprometer a eficiência ideal dos CONSEGs, são, numa primeira análise:

burocracia nas instituições públicas, ocasionando demora nas respostas às necessidades da Comunidade;
 falta de envolvimento da Comunidade, com as questões comunitárias;
 policiais em funções diretivas no CONSEG;
 uso de instalações policiais para sediar reuniões de CONSEG, ao invés de ambientes neutros;
 falta de clareza na detecção de problemas de segurança, suas causas reais e soluções adequadas;
 comunidade que apenas reage aos problemas, sem oferecer alternativas de planejamento para solucionar as questões elencadas;
 excessiva movimentação de autoridades policiais da área, frustrando sua integração com a comunidade;
 uso indevido dos CONSEGS para fins políticos;
 falta de divulgação dos CONSEGS, quanto ao local, data e horário das reuniões, bem como suas finalidades e forma de participação

RELAÇÃO DE PÚBLICOS DE INTERESSE PARA A PMESP

Comunidade em geral

Membros da Diretoria do CONSEG, em especial o Presidente e os responsáveis pela área de Marketing e Comunicação

Autoridades da PM da área (inclusive representantes do Corpo de Bombeiros, Policiamento Florestal e de Mananciais, Policiamento Rodoviário Estadual, Policiamento de Trânsito Urbano e Policiamento Feminino).

Autoridades da Polícia Civil da área (inclusive Delegacias e Órgãos Especializados, como DIG, DISE, IIRGD, IC etc)

Prefeito Municipal (ou autoridade que o represente)

Vice - Prefeito

Administradores Regionais da Área

Senadores

Deputados Federais

Deputados Estaduais

Presidentes de Câmaras de Vereadores

Vereadores

Juízes de Direito

Promotores Públicos

Membros das Forças Armadas (inclusive Tiro de Guerra)

Outros representantes da Justiça e Ministério Público (inclusive membros do Conselho Tutelar da Infância e Juventude)

Representantes do Ministério da Justiça

Representantes da Polícia Rodoviária Federal

Representantes da Polícia Federal

Representantes da Polícia Ferroviária Federal

Representante do Ministério do Trabalho

Representante do Ministério das Minas e Energia

Jornalistas e veículos de comunicação de massa (jornais, revistas, rádio e TV, outdoor)

Representantes de agências de publicidade , produtoras comerciais e gráficas
Líderes religiosos
Representante da OAB
Outros Advogados
Professores de 3º grau
Professores de 1º e 2º graus
Professores de pré - escola
Representante da APAE, de associações, entidades e instituições especiais destinadas ao atendimento de pessoas portadoras de deficiência
Industriais
Funcionários de indústrias
Empresários
Bancários
Comerciantes
Representantes do DSV, CET e Companhia de Trânsito Municipal
Agricultores, representantes de unidades de produção agrícola, pecuaristas e profissionais de nível superior ligados à agricultura e pecuária
Representantes de órgãos de assistência agroveterinária e controle de zoonoses
Representantes de órgãos de abastecimento ou agricultura
Representantes de órgãos de produção e comercialização florestal
Representantes de órgãos de proteção ao meio ambiente
Representantes de entidades ambientalistas e de proteção à ecologia
Representante da CETESB
Representantes de hospital ou estabelecimento de saúde
Representantes de entidades de assistência a enfermos
Representantes de programas de saúde, de prevenção e controle a doenças infecciosas
Representantes de órgãos de assistência e promoção social (inclusive albergues e asilos)
Representantes de entidades de assistência à criança e ao adolescente
Representante da FEBEM
Representantes de Fundo Federal, Estadual ou Municipal de Solidariedade
Representantes de órgãos de defesa de Direitos Humanos
Representantes da TELESP
Representante dos Correios
Representantes de empresas de telecomunicações
Representantes de grupos de jovens da comunidade
Representantes de Guardas Mirins, patrulheirismo e similares
Representantes de Rotary Clube
Representantes de Lions Clube
Representantes de Lojas Maçônicas
Representantes de outras entidades, federações ou clubes de serviço
Representante da SABESP
Representante do DAEE
Representantes de serviços de obras e saneamento
Representantes de empresas de energia elétrica
Representantes de companhias de distribuição de gás

Representantes de organismos, federações ou clubes desportivos
Representantes do setor turístico e hoteleiro
Representantes de organismos de Defesa do Consumidor
Representantes de órgãos oficiais de estatística e análise de dados
Representantes de empresas de informática
Representantes de entrepostos, portos e armazéns gerais
Representantes de institutos de pesquisa
Representantes de órgãos de pesos e medidas
Representantes de órgãos de administração prisional
Representantes de entidades de assistência ao preso (APAC e outras)
Representantes da União dos Escoteiros e Federação das Bandeirantes
Representante da DERSA
Representante do DER
Representantes de empreiteiras de construção e manutenção viária
Representantes de ferrovias e do Metrô
Representantes de empresas aéreas
Representantes de empresas de transporte de carga
Representantes de empresas de transporte coletivo de passageiros
Representantes de empresas de transporte escolar e de trabalhadores
Representantes de taxistas e outros veículos de aluguel
Representantes de museus e centros culturais
Representante do serviço funerário
Representantes de centros esportivos, educativos e recreativos do trabalhador
Representantes de associações de amigos de bairro
Representantes de associações de vítimas de atos violentos
Representantes de entidades de assistência ao idoso
Representantes de entidades de assistência à mulher
Representantes de entidades de assistência ao migrante
Representantes de entidades de assistência ao morador de rua
Representantes de Pastorais e movimentos comunitários ligados a igrejas, de defesa a excluídos
Representantes de organismos de Defesa Civil
Representantes de Guardas Municipais
Representantes de Sindicatos ou Associações
Outros Profissionais liberais