



Public Safety  
Canada

Sécurité publique  
Canada

## BUILDING A **SAFE AND RESILIENT CANADA**



# Medindo a performance da polícia: A perspectiva da sociedade

Anton Maslov  
Public Safety Canada

7 de novembro de 2017

**Seminário Internacional de Segurança Pública e Gestão da Atividade Policial**

*Os resultados apresentados refletem a análise dos autores e natureza dos dados utilizados. A análise não reflete necessariamente a posição do Departamento de Segurança Pública do Canadá e referências citadas.*

Canada 



- Os objetivos desta pesquisa são:
  - Revisar e analisar criticamente as métricas contemporâneas utilizadas para medir a performance da polícia.
  - Propor recomendações e boas práticas relacionadas às métricas, bem como discutir possíveis melhorias.
  - Reforçar a necessidade de métricas consistentes de avaliação da performance policial que sejam comparáveis ao longo do tempo e em diferentes regiões.

# Estrutura do policiamento



BUILDING A SAFE AND RESILIENT CANADA

Federal – cuida de todos os locais não cobertos por policiamento estadual ou municipal.



Provincial/estadual – pequenos municípios e áreas rurais.



Municipal – cidades canadenses grandes e médias



# Dimensões do trabalho policial



BUILDING A **SAFE AND RESILIENT CANADA**

- As polícias cuidam de um leque de atividades muito amplo
- Dimensões do trabalho policial
  - 1) Reduzir crime e vitimização
  - 2) Levar infratores a pagar pelos seus atos perante a justiça
  - 3) Reduzir medo e aumentar segurança
  - 4) Garantir a civilidade em espaços públicos
  - 5) Usar a força e autoridade de modo justo, eficiente e efetivo.
  - 6) Usar recursos financeiros de modo justo eficiente e efetivo.



# Possibilidades de escolha de indicadores para avaliar o trabalho da polícia:

## Indicadores diretos e indiretos



BUILDING A **SAFE** AND **RESILIENT** CANADA

- Todos os indicadores de avaliação do trabalho da polícia podem ser divididos entre diretos e indiretos, na perspectiva de como operam.

### Indicadores diretos

- Indicadores criminais
- Número de prisões e multas
- Indicador de esclarecimento de crimes
- Tempo de resposta aos chamados 190

### Indicadores indiretos

- Pesquisas de satisfação
- Observação direta
- Estudos situacionais
- Testagens independentes





- Medir o trabalho da policia é desafiador dado suas múltiplas dimensões
- Indicadores diretos e indiretos devem ser usados na tentativa de medir a performance da polícia.
- Não existe medida única capaz de medir a performance de tudo o que a polícia faz.



# A escolha de indicadores



BUILDING A **SAFE** AND **RESILIENT** CANADA

- Os recursos da polícia são alocados de acordo com prioridades dentre as diversas dimensões do trabalho.
- O que aconteceria se a maior parte dos recursos fossem alocados em uma ou duas das dimensões do trabalho?
- O indicador criminal poderia cair, mas frente a qual custo ?
- Abordagens alternativas de policiamento ao redor do mundo não produzem grandes reduções de crime ou grande número de prisões.



# Indicador criminal vs. Índice de gravidade do crime



BUILDING A **SAFE** AND **RESILIENT** CANADA

- Indicador ou taxa criminal – ainda é usado no Canada pois é rápido, fácil e permite análise de tendência
- Índice de gravidade do crime – uma métrica inovadora desenvolvida no Canadá e que complementa o indicador criminal
- Ele mede não só o número de incidentes criminais, mas também quão grave estes incidentes foram.





# Exemplos: Fazer voar um avião e medindo a performance da polícia



BUILDING A **SAFE** AND **RESILIENT** CANADA

- O que é mais complexo? Tirar um avião do chão ou organização da polícia (dica: é a polícia)
- Um avião tem ao redor de 50 sensores e medidores que requerem monitoramento e atenção.
- Pelo menos 10 deles demandam monitoramento constante do piloto.
- Pergunta: qual medidor ou controle do avião é o principal? Será que existe apenas um.
- Não! Todos os sensores e medidores são importantes e 10 deles são vitais para o sucesso do voo (e sobrevivência dos passageiros)



Public Safety  
Canada

Sécurité publique  
Canada

# Medindo a opinião da população sobre a polícia



BUILDING A **SAFE** AND **RESILIENT** CANADA

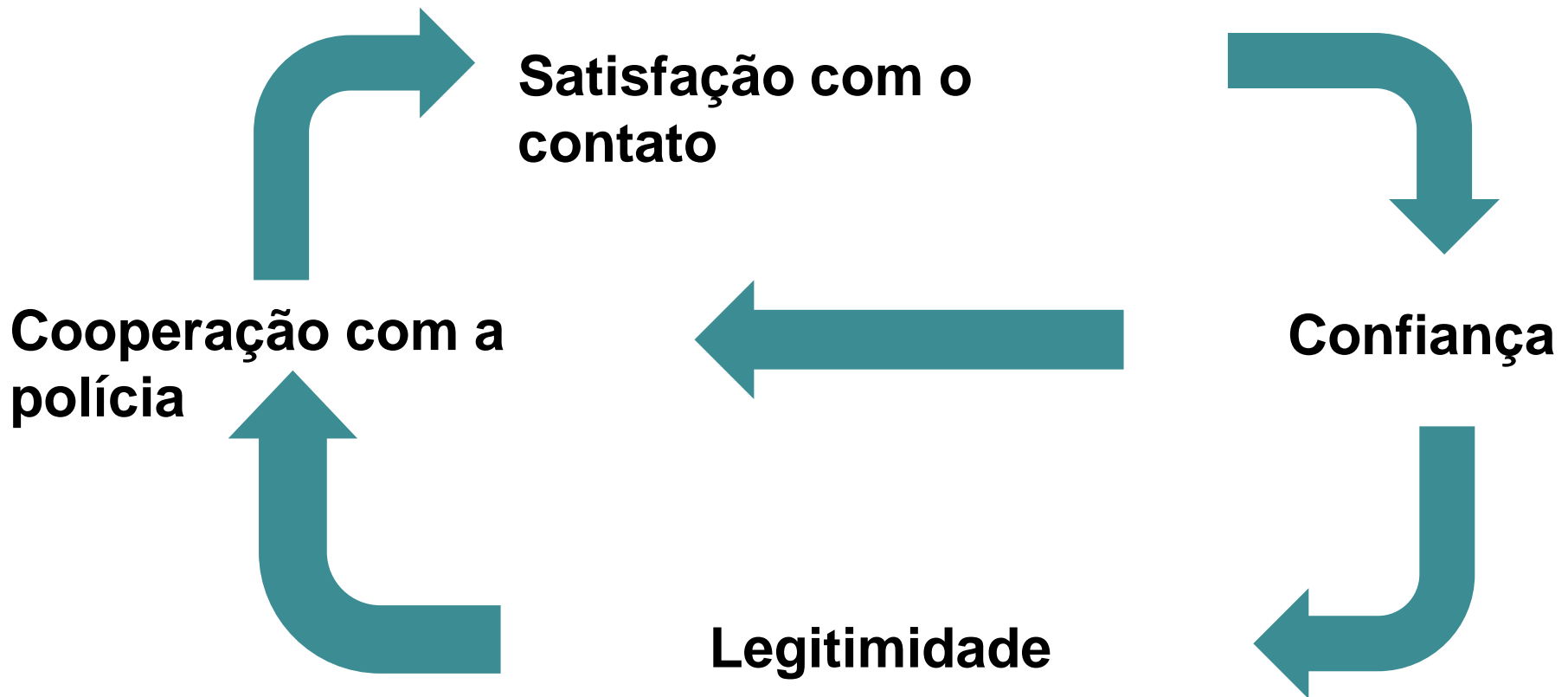
- Percepção pública sobre a polícia é o único indicador indireto de larga escala para medir o trabalho da polícia.
- Este tipo de informação só pode ser reunida através de pesquisas de opinião (perguntando diretamente a opinião para as pessoas)
- Estas pesquisas de opinião agem como um complement a outros indicadores mais diretos.



# Diagrama conceitual da interação entre polícia e sociedade



BUILDING A **SAFE** AND **RESILIENT** CANADA



# Pesquisas de opinião atualmente feitas no Canadá



BUILDING A **SAFE** AND **RESILIENT** CANADA

- Atualmente há apenas uma pesquisa nacional (GSS) “Pesquisa Geral Social” – ciclo de vitimização: mede o quão bom foi o trabalho policial através de 8 questões (repetida a cada 5 anos)
- É a única fonte de comparação para medir o trabalho das polícias no Canadá.
- Apenas 2 polícias, dentre todas, adotaram todas as 8 questões propostas.
- Todas as outras criaram seus próprios questionários de satisfação para aplicar junto à população.



# Questões gerais e específicas sobre a polícia



BUILDING A **SAFE AND RESILIENT** CANADA

- Existem dois tipos de questões sobre satisfação com a polícia. :
  - Gerais: – é o modo mais simples e fácil de medir o grau de satisfação da população com a polícia.
  - Específicos – mede o que os cidadãos gostam ou não gostam sobre a polícia e seu trabalho.
  - É importante buscar saber não apenas se a população gosta ou não gosta do trabalho, mas os motivos que as fazem ter aquela avaliação.

-



# **‘Parabéns pelo trabalho,’ Visões favoráveis, Satisfação, confiança ...**



BUILDING A **SAFE AND RESILIENT CANADA**

- Termos mais comuns (ao menos os mais poderosos)
  - ‘Good Job.’/ Parabéns pelo trabalho/
  - Visões favoráveis da polícia
  - Satisfação
  - Confidence
  - Trust
- Os termos podem ser semelhanças e serem relacionados. São termos teoricamente distintos e não deveriam ser utilizados de forma equivalente (mas infelizmente frequentemente são usados como sinônimos)



# 'Parabéns pelo trabalho,' Visões favoráveis, Satisfação, confiança ...



BUILDING A **SAFE AND RESILIENT CANADA**

- *'Good Job' é uma abordagem bastante direta e leve que poderia levar o respondente a responder de uma certa maneira.*
- **As visões favoráveis** são outra abordagem leve que, em alguns casos, poderia estar induzindo a uma resposta.
- **A satisfação** vem do campo da Satisfação do Cliente (campo empresarial), que são muito diferentes do "negócio" policial.
- **A confiança (confidence)** é a visão passiva do público da polícia. É algo que as pessoas possuem.
- **Trust** é um mecanismo ativo, não passivo, através do qual as pessoas consideram sua polícia. É algo que as pessoas fazem.
- **A escolha de termos "bom trabalho" e "pontos de vista favoráveis da polícia" nos questionários vai levar a mais respostas positivas, enquanto o uso de "confiança na polícia" produzirá as respostas menos positivas.**





# Outros indicadores correlatos de Confiança



BUILDING A SAFE AND RESILIENT CANADA

- Medir confiança na polícia é importante pois este indicador está ligado a:

## Manutenção da ordem pública

- O quanto os cidadãos cooperam com a polícia.
  - Notificação de crimes.
  - Segurança dos policiais nas ruas.
- Confiança da população na polícia ajuda a polícia a desempenhar melhor seu trabalho.
  - Para mais informações sobre pesquisas nessa área e relação com a legitimidade da polícia: :  
<http://www.proceduralfairness.org/>



# A importância de medidas consistentes e comparáveis



BUILDING A **SAFE AND RESILIENT CANADA**

- Uma grande quantidade de perguntas tanto gerais quanto específicas sobre o desempenho das polícias estão sendo atualmente usadas em uma série de pesquisas de opinião.
- No entanto, a validade e confiança destas questões, em muitas partes, não sofreram testes e possuem um valor questionável.
- Questões atuais não são padronizadas, tornando impossível a tarefa de compará-las através do tempo e espaço..
- Em outras palavras, é impossível comparar o desempenho entre diferentes polícias ou em relação à media nacional, a menos que tenham perguntas padronizadas desenvolvidas e aplicadas em todos os lugares.



# Projeto atual no Canadá



BUILDING A **SAFE** AND **RESILIENT** CANADA

- Grupo com especialistas multidisciplinares, várias rodadas de aportes e revisões. :
  - 4 acadêmicos
  - 5 policiais especialistas em polícia comunitária
- 16 questões centrais e 37 outros indicadores definidos pelo grupo de especialistas. Questões serão testadas quanto a compreensão e validade em pilotos entre novembro, 2017 e maio de 2018.
- As questões que forem validadas serão recomendadas para as polícias como medidas centrais pela Associação Canadense de Chefes de Polícia.



# **Criando uma mudança real na cultura de medição do desempenho da Polícia Culture – Ottawa Police Service**



BUILDING A **SAFE AND RESILIENT CANADA**

***“[Ottawa Police Service] OPS acredita fortemente que o mecanismo mais poderoso de accountability é estabelecer o indicador de desempenho que consiga demonstrar se estamos trabalhando bem, já que não é possível gerenciar o que não se mensura”***

(Ottawa Police Service Business Plan 2016-2018)

Performance medida em diferentes níveis:

- Pesquisas para perguntar a opinião da população sobre a polícia;
- Promoção de fóruns para entender melhor as questões da comunidade;
- Apresentar duas vezes ao ano, para o Ottawa Police Services Board, os resultados e progressos e desempenho frente às metas planejadas.
- publicação dos indicadores tradicionais: indicadores criminais, chamadas recebidas, indicador de esclarecimento.; e
- Fornecer detalhes dos resultados do :Service Initiative program.





## Contatos

Anton Maslov

Consultor de Pesquisa

Law Enforcement and Policing Research Unit

Research Division

Community Safety and Countering Crime Branch

Public Safety Canada

[anton.maslov@canada.ca](mailto:anton.maslov@canada.ca)

Phone: +1 (613) 990-6117



**Public Safety Canada**

publicsafety.gc.ca