

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras
formas de intolerância

Para os municípios e, em particular, para o
POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

<http://www.proximitypolicing.eu>



Co-financed by the European Union's
Rights, Equality and Citizenship
Programme



PROXIMITY POLICING AGAINST
RACISM, XENOPHOBIA
AND OTHER FORMS OF INTOLERANCE

Grant JUST/2015/RACC/AG/BEST/9012

Autores:

Carolina Coldeira Fernández e David Martín Abánades (Unidade de Gestão da Diversidade da Polícia Municipal de Madrid)

Parceiros participantes:

Ministry of Justice Department of Fundamental Rights and Anti-Discrimination. (Ministério da justiça Departamento dos Direitos Fundamentais e do Combate à Discriminação do Ministério da Justiça), Finlândia

Municipal Police of Riga. (Polícia Municipal de Riga). Letónia

Police and Border Guard. (Polícia e Guarda das Fronteiras). Estónia

Comando Metropolitano de Lisboa. Portugal

Università degli Studi de Milão. Itália

TRABE Association. (Associação TRABE), Espanha

Foundation for Access to Rights. (Fundação para o Acesso aos Direitos), Bulgária

Bradford Hate Crime Alliance (Aliança Contra o Crime de Ódio de Bradford), Reino Unido

Coordenação:

Observatório Espanhol do Racismo e da Xenofobia (OBERAXE), Direcção-Geral da Integração e da Assistência Humanitária, Secretariado-Geral da Imigração e da Emigração, Secretaria de Estado da Migração, Ministério do Trabalho, Migração e Segurança Social



Catalogue of publications of the General State Administration Catálogo das Publicações da Administração Geral do Estado <https://publicacionesoficiales.boe.es/>

© Ministério do Trabalho, Migração e Segurança Social

Editado e distribuído por: Observatório Espanhol do Racismo e da Xenofobia

José Abascal, 39, 28003 Madrid

E-mail: oberaxe@mitramiss.es

web: www.mitramiss.gob.es/oberaxe/index.htm

NIPO PDF: 854-19-064-2

“Esta publicação foi possível graças ao apoio financeiro do Programa da União Europeia para os Direitos, Fundamentais, Igualdade e Cidadania. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade dos PARCEIROS do PROJETO de PROXIMIDADE e não pode, de forma alguma, ser considerado como uma reflexão das opiniões da Comissão Europeia”.

ÍNDICE

1.1 INTRODUÇÃO.....	¡Error! Marcador no definido.
2. ANÁLISE PRELIMINAR.....	11
3. ORGANIZAÇÃO	15
3.1. CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO	15
3.2. ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO POLICIAL.....	16
3.3. AVALIAÇÃO	20
4. FORMAÇÃO E ESPECIALIZAÇÃO.....	28
4.1. FORMAÇÃO EM CENTROS DE FORMAÇÃO OFICIAIS E/OU EM ACADEMIAS DE POLÍCIA.....	299
4.2. FORMADORES / EQUIPA DE PROFESSORES.....	30
5. TRATAMENTO DAS VÍTIMAS	¡Error! Marcador no definido.
5.1. ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS NAS INSTALAÇÕES POLICIAIS	32
5.2. VITIMIZAÇÃO SECUNDÁRIA.....	33
6. COORDENAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS	38
6.1. SERVIÇOS PÚBLICOS	38
6.2. ORGANIZAÇÕES SOCIAIS.....	40
7. BIBLIOGRAFIA.....	41

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

1.

INTRODUÇÃO

O racismo e a xenofobia são fenómenos que ameaçam a coexistência e a coesão da sociedade, bem como as liberdades e os direitos fundamentais em que assenta a União Europeia. De facto, o artigo 2º do Tratado da União Europeia inclui, entre os seus objectivos, a luta contra a discriminação e a não-discriminação como um dos seus valores partilhados. Os incidentes de racismo e xenofobia minam a dignidade pessoal e podem causar danos físicos e emocionais às vítimas e a todo o grupo a que pertencem.

Os processos migratórios vividos pela Europa nos últimos anos tornaram-na numa sociedade multicultural, acolhendo, todos os anos, milhares de pessoas, as quais, na procura de um futuro melhor, fogem às difíceis condições do país de origem.

Em Janeiro, 2017, de acordo com os números do Eurostat, 21.6 milhões de cidadãos de países não-membros eram residentes da União Europeia e 36,9 milhões de cidadãos que viviam na União Europeia tinham nascido fora das suas fronteiras; isto significa que 15 milhões de habitantes nasceram fora da UE mas são cidadãos de um Estado-membro. Para além disto, 16,9 milhões de pessoas que nasceram num Estado-membro da UE residem num outro Estado-membro que não aquele em que nasceram.¹

Alcançar níveis aceitáveis de interação harmoniosa numa sociedade cada vez mais diversificada, constituída por pessoas de diferentes culturas, línguas e origens é um grande desafio e muitas cidades europeias têm testemunhado um aumento no número de incidentes racistas e xenófobos, especialmente, em bairros com uma grande população de imigrantes.

¹http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics#Main_statistical_findings

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

Este é um problema transversal, em que diferentes instituições, públicas e privadas, devem agir em conjunto e fornecer uma resposta ampla e eficaz para resolver os desafios colocados pelas atitudes e incidentes racistas e xenófobas para o exercício dos direitos humanos e usufruto das liberdades fundamentais.

O projeto *Proximity Policing against Racism, Xenophobia and other forms of intolerance* (Policiamento de Proximidade contra o Racismo, Xenofobia e outras formas de intolerância) tem como objetivo a identificação e a partilha das ferramentas para aumentar a capacidade das autoridades locais, mais especificamente, a da polícia local, para identificar e combater o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância. O projeto é co-financiado pelo programa da União Europeia para os Direitos Fundamentais, Igualdade e Cidadania e deve ser concretizado entre 2017 e 2019. Através do Observatório Espanhol do Racismo e da Xenofobia, o projeto é liderado pela, Secretariado-Geral da Imigração e da Emigração, pelo Ministério do Trabalho, Migração e Segurança Social. Os outros membros do grupo de projeto são: o Ministério da Justiça Finlandês através da sua Equipa dos Direitos Fundamentais e do Combate à Discriminação; a Polícia Municipal de Madrid - Câmara Municipal de Madrid; a Polícia Municipal de Riga; a Polícia Guarda de Fronteira da Estónia; o Comando Metropolitano de Lisboa; a Universidade de Milão; a associação TRABE; a Fundação para o Acesso aos Direitos Fundamentais e a Aliança Contra o Crime de Ódio de Bradford. Os membros associados são: a Coalizão Europeia das Cidades Contra o Racismo; a Rede Europeia de Mulheres Polícia e o Ministério Espanhol dos Assuntos Internos.

A chave para o policiamento de proximidade em lidar com o racismo e a xenofobia em determinados distritos ou bairros onde os elementos policiais desempenham as suas funções consiste na proximidade aos cidadãos e no trabalho em colaboração com os membros das comunidades, dos diferentes grupos e associações minoritários e das ONGs. Tudo isto coloca o policiamento de proximidade numa situação privilegiada para prevenir e identificar, o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância.

O projeto de PROXIMIDADE inclui a publicação de um conjunto de ferramentas dirigido às autoridades locais, particularmente às equipas do policiamento de proximidade e tem vindo a desenvolver-se com os contributos e recomendações dos parceiros, considerando também o parecer de peritos. O seu objetivo consiste em dar orientações sobre o modo como melhorar os serviços, as estruturas e metodologias criados para prevenir e combater a discriminação e/ou ataques de ódio enraizados no racismo, xenofobia ou em qualquer outra forma de intolerância.

A caixa de ferramentas tem como objetivo fornecer as competências de que necessitam as autoridades locais e os elementos policiais responsáveis pela implementação de uma metodologia de prevenção, deteção e combate ao racismo, à xenofobia e outras formas de intolerância, a partir de uma perspectiva de policiamento comunitário, para identificar os mais relevantes aspectos de modo a gerirem mais eficazmente todas estas questões.

Um conhecimento profundo dos bairros e dos elementos internos da organização policial, ou seja, das competências para a tomada de decisão da polícia, da formação policial, do tratamento das vítimas deste tipo de crime e a coordenação com outras organizações e serviços são todos os elementos que a proximidade considera fundamental ter na sua caixa de ferramentas.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

Como membros do grupo de PROXIMIDADE, acreditamos que um dos pilares da luta contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância e discriminação consiste na implementação do modelo de policiamento comunitário. Por conseguinte, é necessário começar por definir o que queremos dizer com 'policiamento comunitário'.

O, assim chamado, policiamento comunitário, de proximidade ou de bairro implica mais do que um modelo organizacional dos serviços de polícia. É uma filosofia de como providenciar este serviço público. Community policing requires collaboration with neighbourhood residents engaging in their own activities. O policiamento comunitário requer a colaboração com os residentes do bairro envolvendo-se nas suas próprias atividades. É um modo de abordar como os serviços policiais interagem ao lidar com conflitos, como os abordam e, acima de tudo, como os resolvem.

É necessário perceber que o policiamento comunitário não é uma unidade específica no seio da força policial, mas sim uma filosofia que permeia o serviço policial em geral. É igualmente importante que o Comandante da Polícia acredite nesta metodologia. Se assim não for, é muito provável que fracasse. No entanto, é possível que existam serviços policiais que, embora, não tenham esse nome específico, empreguem, de facto, a metodologia do trabalho do policiamento comunitário, ou pelo contrário, também é possível que existam serviços policiais com uma unidade denominada policiamento de bairro, de proximidade ou comunitário cujas metodologias empregues estão bem distantes deste conceito de policiamento.

Mas, talvez, o princípio que mais ajuda a entender porque razão a filosofia comunitária é o melhor canal através do qual se aborda eficazmente a intolerância, discriminação ou ódio é aquele que afirma que *“The ability of the police to perform their duties is dependent upon the public approval of police actions”* (Sir Robert Peel², 1829)(a capacidade da polícia para exercer as suas funções dependente da aprovação pública das ações policiais). Este importante princípio importante policial expresso no início do século XIX deve, no entanto, ser aplicado no contexto de hoje. A este respeito, notaríamos que, dado a sociedade de hoje ser multifacetada e diversa, a maioria da sociedade poderia, também, favorecer o policiamento que ameaça as minorias e os grupos extremamente vulneráveis de modo discriminatório.

No cenário político atual, as comunidades locais, nalguns países, exigem uma ação policial mais dura contra os migrantes, os requerentes de asilo, os sem-abrigo, etc. Portanto, a 'aprovação pública', só por si, nem sempre é um bom critério para avaliar a ação da polícia. Razão pela qual, a filosofia na qual se baseia o policiamento comunitário deve ter em consideração que tanto a aprovação pública como a necessidade de tal aprovação não garantem o fim das ações promovendo e protegendo os direitos humanos como consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem e, mais tarde, nas regulamentações da UE e nacionais.

O policiamento de proximidade requer um grande compromisso organizacional e uma mudança cultural por parte da polícia e também significa garantir que os recursos e a metodologia sejam providenciados. Isto é baseado numa crença firme no conceito de um *serviço de polícia* em oposição a uma *força de polícia*. Talvez seja necessário retrabalhar o modo de trabalho policial nas atuais sociedades europeias. É necessário rejeitar a ideia de que policiamento comunitário significa um

² https://en.wikipedia.org/wiki/Peelian_principles

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

policiamento mole ou permissivo. É antes o tipo de policiamento baseado na deliberação quando confrontado com problemas, permitindo, deste modo, a criação de soluções mais estáveis e duradouras para os conflitos.

É necessário ter em mente o princípio de que a polícia não trabalha *para* as comunidades, seja para a maioria, seja para os grupos de minorias; pelo contrário, a polícia trabalha em associação *com* os diferentes grupos das comunidades para resolver os problemas locais. A construção de confiança entre a polícia e as comunidades locais das diversas sociedades é um processo recíproco, baseado no respeito e compreensão mútuos. No âmbito deste processo de construção de confiança, é importante para o policiamento de proximidade, comunitário ou de bairro que polícia, também, desempenhe o papel de mediador entre os vários componentes da sociedade.

A finalidade deste manual consiste em providenciar orientações para combater a intolerância, a discriminação e o crime de ódio com base no racismo, xenofobia ou outras causas como a fobia do LGBT (lésbicas, gays, bissexuais e transsexuais), estatuto socioeconómico, deficiência, religião, sistemas de crenças, etc., prestando especial atenção à protecção dos direitos fundamentais, sabendo que, em algumas situações, a protecção desses direitos pode ser contrária às atitudes predominantes nas comunidades locais e serviços de polícia, pelas razões supra-referidas.

A fim de estabelecer uma filosofia de modelo para o policiamento comunitário, é necessário, em primeiro lugar, realizar uma análise preliminar (ou um mapeamento da comunidade) da situação no bairro ou na área, onde se está a tentar melhorar as relações entre a polícia e a comunidade locais e focar, principalmente, as relações com aqueles que não são originalmente da área, que pertencem a um grupo étnico diferente ou que são fenotipicamente diferentes da comunidade de origem na área em questão. Esta análise irá fornecer recomendações a considerar no desenvolvimento da filosofia de trabalho. Devido a velocidade a que evoluem os bairros, a análise deve ser realizada periodicamente. Nalguns casos, isto implicará alterações na organização policial. Se tais alterações não forem realizadas corretamente, podem encontrar forte oposição por parte dos comandantes e oficiais de polícia que podem interpretar essa proximidade à comunidade como um sinal de fraqueza no sistema policial. Facto este que levaria a um esforço fracassado relativamente à melhoria das relações com a comunidade. Toda a organização policial, do topo à base, deve estar envolvida e este compromisso deve ser comunicado internamente e externamente ao público em geral.

Além disso, devem ser estabelecidas critérios de avaliação a fim de identificar as áreas que é necessário melhorar e as possíveis falhas que poderão interferir com a implementação da nova filosofia de trabalho. É necessário lembrar que a polícia serve uma sociedade aberta e diversificada em constante evolução. Por conseguinte, uma vez que a polícia é responsável pela protecção dos direitos fundamentais e pela aplicação da lei, é necessário que os serviços prestados pela polícia se adaptem às novas situações para que esta possa servir todos os cidadãos.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

2.

ANÁLISE PRELIMINAR

Este capítulo descreve o estudo que deve ser conduzido da área onde a polícia terá um impacto ao detectar e lidar com situações de racismo, xenofobia e outras formas de intolerância ou violação dos direitos fundamentais das pessoas e o modo como a polícia opera para evitar tais situações.

O estudo irá fornecer dados para orientar o novo modelo para a interação da polícia com a sociedade por ela servida e, presta uma particular atenção à composição diversificada da sociedade. É possível verificar que quanto mais preciso for o estudo, mais nítida será a imagem da situação e, por conseguinte, melhores serão os resultados obtidos para a implementação bem-sucedida da nova metodologia de policiamento comunitário.

Envolvendo os membros da comunidade na elaboração da análise, lado a lado com os peritos no terreno e com os comandantes e oficiais de polícia, os dois grupos ficarão mais familiarizados um com o outro e os membros da comunidade participarão na resolução de seus próprios problemas.

Uma vez que a confiança tenha sido estabelecida entre a polícia e a comunidade, a informação fluirá mais facilmente. A existência de interlocutores válidos e fiáveis facilita a gestão de conflitos. No entanto, esta confiança não deve ser 'cega'. É necessário que a polícia se empenhe no seu trabalho de prevenção do crime, devendo a comunidade monitorizar o trabalho dos elementos policiais e apresentar queixa quando estes ultrapassam os seus limites. Contudo, ter um canal direto de comunicação quando um conflito eclode, independentemente da sua natureza, facilita o controlo, oferece paz de espírito e ajuda a sua resolução.

A criação de comissões de bairro, conselhos ou grupos de trabalho ajuda a constituir estes círculos, onde são debatidos os problemas de vizinhança para que os elementos policiais possam, então,

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

enviar os requerimentos subsequentes aos seus superiores, que por sua vez, avaliam a melhor solução para os problemas colocados. Isto fornece uma resposta rápida para os problemas que, frequentemente, são muito fáceis de resolver (iluminação de rua, remoção de veículos abandonados, regulamento de tráfego nos cruzamentos, etc.) e dá origem ao rápido desenvolvimento de confiança entre as equipas de polícia do bairro e os residentes locais.

- a. **Situação da vizinhança/Distrito.** Dados sobre questões simples, tais como desenho urbano, características da população, etc. devem ser avaliados a fim de projetar a implementação da filosofia e das operações de polícia.

Para este fim, é proposta a análise das seguintes questões:

- Densidade populacional por km².
- Análise do tipo de população (composição por género, idade, origem étnica, religião, rendimento per capita, nível de desigualdade social).
- Localização do bairro na cidade: centro / subúrbio; próximo ou distante do centro da cidade e de fácil acesso ao centro.
- Organização do bairro/da vizinhança: É um bairro residencial? É composto, principalmente, por blocos de apartamentos ou moradias unifamiliares? Existem áreas comuns para a comunidade? Ou, em geral, áreas para convívios sociais? Quais os tipos de instituições educacionais que lá existem?
- Existe alguma associação ou organismo que represente os cidadãos da confiança da comunidade?
- Em que alturas do dia são as áreas locais públicas mais usadas?
- Existem grupos violentos urbanos na área e, em caso afirmativo, há informações sobre o envolvimento de tais grupos em atos racistas, xenófobos ou num outros tipo de atividades intolerantes?
- Existem, no bairro / vizinhança, estatísticas sobre crimes de ódio, atos de discriminação ou outras formas de intolerância?
- Houve recentes alterações na composição da população da vizinhança ou na visibilidade de algum dos grupos vulneráveis?
- Ocorreu alguma situação que pudesse gerar rejeição de algum dos grupos sociais que vivem no bairro? Essa situação teve algum impacto na interação harmoniosa da vizinhança?

Esta informação pode ser partilhada e debatida na própria comunidade para que seja o mais precisa possível.

- b. **Interação entre os serviços da polícia e a comunidade.** O objetivo desta seção é verificar os canais de comunicação existentes, redes de contato estabelecidas com os cidadãos e a confiança que uma sociedade diversificada tem nos serviços de polícia local. Além disso, o estabelecimento de canais de diálogo e confiança entre os cidadãos e os serviços de polícia é não só desejável, é uma obrigação no campo dos direitos humanos. O Relator Especial das Nações Unidas sobre o racismo, a xenofobia e a intolerância, a estes associada, declarou que "as agências responsáveis pelo cumprimento da lei devem dar as boas-vindas e apoiar os contatos e interação voluntários com os civis, o que demonstra empenho na transparência e na supervisão comunitária. A este respeito, o Relator Especial incentiva a proximidade das comunidades minoritárias e recomenda uma melhor

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

colaboração entre as agências e as comunidades minoritárias³." A este respeito, o Relator Especial incentiva a proximidade das comunidades minoritárias e recomenda uma melhor colaboração entre as agências e as comunidades minoritárias." Por seu turno, a Comissão Europeia contra o racismo e a intolerância (CERI) ordenou "estabelecer quadros de diálogo e de cooperação entre a polícia e os membros dos grupos minoritários⁴".

Para tal, é necessário colocar as seguintes questões:

- Que tipo de comunicação tem o serviço de polícia com os cidadãos? Existem fóruns específicos, onde a polícia e os cidadãos se reúnem para recolher e debater solicitações?
- Em caso afirmativo, existe algum apoio das autoridades locais, incluindo apoio financeiro, para grupos minoritários, permitindo-lhes participar ativamente nas referidas reuniões?
- Existe um mediador ou figura semelhante entre os serviços policiais e os cidadãos?
- Existe colaboração com os meios de comunicação local? Existem campanhas de combate contra o racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância?
- O serviço de polícia tem redes de comunicação formal ou informal com os cidadãos? Em caso afirmativo, a que nível? Ou seja, nível administrativo / chefe do serviço, nível policial intermédio ou / nível da equipa policial?
- Os serviços de polícia estão presentes nos meios de comunicação social para reduzir a distância da comunidade? Em caso afirmativo, publicam informações relevantes?
- Estão a ser feitos esforços (através da linguagem, imagens, etc.) para comunicar especificamente com as comunidades que vivem no bairro (meios de comunicação social, esquadras de polícia, publicidade nas vias públicas, etc.)? Em caso afirmativo, onde?
- Estão a ser tomadas medidas para que a polícia consiga promover e/ou participar nas atividades com os cidadãos? Em caso afirmativo, que tipo de atividades?
- Qual é a resposta dos cidadãos às iniciativas policiais e eventos educativos, e qual o tipo de contato entre a polícia e os cidadãos? Existe um sistema formal para avaliar essa resposta? Em caso afirmativo, como é que funciona?
- A polícia providencia aos cidadãos informações sobre crimes de ódio, atos discriminatórios e outros incidentes de intolerância? De que modo?
- Os cidadãos estão informados dos seus direitos quando confrontados pela polícia? Qual o tipo de informação e de que modo é transmitida?
- A polícia tem instalações que possam ser consideradas acolhedoras e seguras para as minorias, ou para as pessoas vítimas de racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância? As instalações da polícia têm áreas para entrevistas privadas? Os elementos policiais têm formação em matérias de diversidade cultural e étnica e têm informações sobre a diversidade dos bairros que patrulham? Existem elementos policiais membros dos grupos minoritários que compõem a sociedade diversificada? Ou das minorias étnicas? Existem elementos policiais do sexo feminino que sejam membros de minorias étnicas?
- A polícia tem alguma equipa, unidade ou grupo especializado em lidar com crimes de ódio, actos discriminatórios ou qualquer outro acto de intolerância?

³Conselho para os Direitos Humanos, Relatório do Relator Especial sobre formas contemporâneas de racismo, discriminação racial, xenofobia e a intolerância a estes associada, Mutuma Ruteere, "Racial and ethnic profiling in law enforcement agencies", 20 Abril 2015 [NU doc. A/HRC/29/46], parágrafo 74º.

⁴(CERI) Recomendação de Política Geral n.º 11: Combate ao racismo e à discriminação racial na ação policial, adotada pela CERI em 29 Junho de 2007, parágrafo 18º.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

- Existem iniciativas no sentido de colocar a polícia em contacto com a comunidade educativa para informar os jovens sobre racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância e como denunciar casos de que possam ter conhecimento?
- c. **Resolução de conflitos.** Esta seção tem como objetivo descrever o modo como a polícia resolve situações de conflito que surgem na interação quotidiana na vizinhança, independentemente da sua origem. Quando as situações motivadas pelo racismo, pela xenofobia ou qualquer outra forma de intolerância não são resolvidas corretamente, podem corroer a confiança da sociedade na polícia. Com o passar do tempo, a desconfiança instala-se e vai aumentando, podendo dar origem a revoltas resultantes do que será considerado como o descrédito da ação policial. As investigações criminais têm mostrado que as relações com a polícia, de quem a imagem é considerada negativa por aqueles envolvidos, corroem a confiança e a legitimidade conferida a esta instituição. Tal tem um impacto negativo na vontade dessas pessoas em querer colaborar com as autoridades, o que por sua vez, prejudica a eficácia da polícia reduzindo, conseqüentemente, a segurança dos cidadãos⁵.

A título de exemplo, sugere-se que as seguintes questões sejam colocadas:

- De que modo a polícia responde aos conflitos provocados pela discriminação, pelo ódio ou pela intolerância?
- Como são abordados os problemas como a discriminação ou a intolerância política e institucional?
- Os serviços de polícia recorrem à mediação, justiça restaurativa ou outras metodologias semelhantes para a resolução das disputas envolvendo discriminação ou incidentes de intolerância?
- A polícia intervém em casos de *bullying* desencadeados pelo racismo ou xenofobia, na escola? Em caso afirmativo, qual o tipo de intervenção?
- A polícia apela aos líderes dos grupos étnicos/de minorias ou das ONGs/associações para mediar nos casos de disputas causadas pela discriminação ou intolerância?
- Os cidadãos dispõem de um mecanismo independente para apresentar queixas em caso de conflito com a ação policial?
- Existe um supervisor que faça as verificações necessárias de modo a garantir que o policiamento comunitário está em conformidade com os indicadores de qualidade?
- De que modo a polícia controla e gere as tensões sociais no bairro? De que modo a polícia recolhe e analisa as informações obtidas a partir da comunidade?
- Existe alguma estratégia para monitorizar e analisar rumores?
- De que modo a polícia coordena a sua ação com os moradores do bairro e com os outros serviços quando aumenta a tensão social?

⁵ Bradford, B., Jackson, J. e Hough, M. (2014): Police futures and legitimacy: redefining good policing, in: Brown, Jennifer M., (ed.) The Future of Policing. Routledge, Abingdon, Reino Unido, capítulo 6º; e Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E., Manning, M. (2013): Legitimacy in policing: A systematic review, Campbell Systematic Reviews.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

3.

ORGANIZAÇÃO

Uma vez obtida a informação descrita nos capítulos anteriores e obtido o conhecimento sobre o modo como a polícia opera, é necessário definir quais as matérias que têm de ser consideradas para o sucesso da implementação e das operações do policiamento de proximidade/comunitário.

É da responsabilidade dos Comandos ou da Direção dos Serviços Policiais a elaboração da metodologia da respetiva organização, bem como das orientações que irão definir o modo da operação das ações policiais e determinar a implementação adequada da filosofia subjacente ao chamado policiamento comunitário, de bairro ou de proximidade.

Para tal foi proposto o seguinte:

3.1. CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO

As pessoas responsáveis, em cada situação, devem ter capacidade de decisão perante várias soluções. Um sistema de tomada de decisão muito vertical e lento, limitado pela supervisão de diversos gabinetes não é útil. As propostas para a resolução de disputas podem ser morosas se for necessária a aprovação dos níveis superiores da Administração, correndo o risco de quando forem aprovadas e implementadas já não sejam adequadas à situação ou não consigam cumprir a função para qual foram concebidas. Para as questões simples, os elementos policiais responsáveis pela zona em causa devem ser autorizados a tomar decisões sob a supervisão do seu superior imediato. A principal razão para tal prende-se com o facto de aqueles elementos estarem no terreno e, por conseguinte, conhecerem os bairros e estarem em contacto direto com os cidadãos. É possível,

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

portanto, assumir que tais elementos estão familiarizados com as necessidades locais e as possíveis soluções que melhor se adequam a cada situação.

Outra vantagem da tomada de decisão célere consiste no facto desta contribuir rapidamente para a criação de um relacionamento baseado na confiança com os residentes locais.

É útil envolver os locais ou organizações aquando da elaboração de um relatório que inclua a análise da situação prévia e da solução proposta pelos elementos policiais responsáveis pela zona ou pelo bairro. Tal envolvimento deve ser avaliado e supervisionado pelo superior imediato do elemento policial ou da unidade policial que faz a proposta; tudo isto deve ser feito num espaço de tempo relativamente curto e não dever ser prolongado por mais de um mês, dependendo da magnitude do problema e da solução proposta.

A solução proposta para o problema deve ser comunicada pelo mesmo interlocutor policial que faz do processo desde o início e, se possível, antes da sua concretização. Este modelo de comunicação informal, incluindo a componente formal (a decisão é endossada pela Comando Policial), é outro fator que fomenta a confiança entre os interlocutores policiais, a polícia e a comunidade.

Este modo de gerir as solicitações dos membros da comunidade, que apresenta um processo decisório mais horizontal, aumenta a confiança dos bairros na polícia local. Por sua vez, esta maior confiança irá facilitar o trabalho policial e contribuir para um melhor fluxo de informação para prevenir as tensões sociais e, até mesmo, prevenir o crime.

3.2. ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO POLICIAL

Os crimes e incidentes relacionados com ódio, não só colocam em perigo a segurança individual, como também a segurança colectiva. Tais crimes e incidentes constituem a violação direta dos princípios da liberdade, igualdade, dignidade, democracia, respeito pelos direitos humanos e as liberdades públicas; princípios estes que estão consagrados no Tratado da União Europeia, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e noutros tratados internacionais sobre direitos humanos. Estes são crimes que prejudicam o modelo plural e diversificado de interação harmoniosa que sustenta o modelo democrático dos Estados-membros da União Europeia e os valores em que esta se baseia⁶.

As unidades de policiais criadas devem recorrer à filosofia do policiamento comunitário e estar inteiramente empenhadas na comunidade a fim de criarem confiança na instituição e nos próprios elementos policiais reconhecidos e identificados com a área geográfica em que trabalham. Estas unidades⁷ devem identificar-se com e concentrar o seu trabalho na comunidade e respetivos

⁶ AGUILAR GARCÍA, M.A. e outros, *Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación*, Barcelona, 2015, p. 17

⁷ Durante a primeira fase do projeto, foram identificadas diferentes iniciativas realizadas pelas unidades de polícia local, especificamente, destinadas ao combate aos crimes de ódio e racismo. Durante o Workshop de Aprendizagem Mútua para a Proximidade, diversas recomendações foram propostas para reforçar o trabalho realizado por estas unidades. A necessidade para melhorar a comunicação entre estas unidades específicas e os bairros/comunidades foi destacada. Para este fim, foi apresentada uma proposta para criar a figura do 'oficial de ligação' nas unidades do bairro. Outra recomendação

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

problemas, mas não se devem concentrar exclusivamente nos problemas de racismo. Isto facilita o fluir das relações e a compreensão mútua.

Esta filosofia deve estar em vigor 365 dias por ano, ou seja deve ser contínua e não ser aplicada apenas quando a polícia se apercebe do agravamento dos problemas. A confiança e os relacionamentos devem ser criados antes de se tornarem necessários. Quando assim acontece, será mais fácil evitar situações problemáticas e, mesmo assim, caso aconteçam, será também mais fácil a sua resolução logo desde o início.

A comunidade confiar nos seus policiais, informando-os de situações suspeitas ou daqueles que podem representar um risco para a própria comunidade. Por exemplo, em bairros onde há tensão com a polícia, as pessoas não procuram os policiais locais para denunciarem atos de racismo ou de xenofobia. Em vez disso, as pessoas guardam para si tais incidentes ou optam por denunciá-los através de canais paralelos (associações, amigos, redes sociais, centros comunitários ou religiosos, etc.).

Quando determinados sectores da sociedade continuam a ter dúvidas sobre a intervenção da polícia e as tensões começam a surgir, evoluindo mesmo para conflitos, a unidade especial de polícia deve ter a capacidade para atenuar tais situações através dos líderes formais ou informais com quem anteriormente tinha estabelecido canais de confiança e comunicação. Desta forma, conseguem ajudar a pacificar a situação e realizar as investigações necessárias para esclarecer os acontecimentos ocorridos.

No que respeita à investigação de acontecimentos, envolvendo racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância que violam os Direitos Fundamentais, o Tribunal Europeu dos direitos humanos, em inúmeros julgamentos, tem apelado aos Estados-Membros do Conselho da Europa para realizar investigações oficiais eficazes que levem à identificação e punição dos responsáveis por incidentes racistas ou xenófobos, incluindo a obrigação de aplicar todas as medidas razoáveis para descobrir se os incidentes sob investigação são motivados pelo racismo e perceber se os sentimentos de ódio ou preconceito com base na origem étnica influenciaram, de algum modo, os acontecimentos relatados⁸.

A causa real do acontecimento tem de ser identificada e, quando relevante, todos os inquéritos devem ser disponibilizados às autoridades judiciais. Uma solução satisfatória e real não será alcançada com a simples eliminação de um determinado conflito. É necessária uma investigação minuciosa examinando profundamente as questões subjacentes. Uma única solução momentânea poderia permitir a continuação e o agravamento do conflito, o que prejudicaria as relações de cooperação entre a polícia e a comunidade.

Processamento das informações obtidas. É necessário implementar sistemas e procedimentos para monitorizar e gerir as tensões da comunidade, bem como para recolher informações da

foi a de aumentar o número de policiais que se relacionam diretamente com as vítimas do crimes de ódio e/ou incidentes racista nos bairros.

⁸ Acórdão do TEDH de 6 de julho de 1985, Nachova e outros v. Bulgária; de 31 Maio 2007, Secic v. Croácia; de 24 Julho 2012, Beauty Salomon v. Espanha; e de 11 Março 2014, Abdu v. Bulgária. Acórdão do TEDH 10/20/2015 Balázs v. Hungria.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

comunidade⁹. A magnitude e a frequência dos incidentes de ódio, racismo e a xenofobia é um dos elementos-chave que a polícia deve monitorizar diária e semanalmente¹⁰.

Isto deve ser avaliado em conjunto com outros elementos como a inteligência, crime e outros fatores sociais da comunidade. Estas iniciativas têm como objetivo a monitorizar a tensão e os conflitos nas comunidades locais, o que permite a intervenção atempada da polícia, de elementos importantes da comunidade e exteriores a esta.

Além da partilha das informações sobre as tensões com a comunidade local, seria útil “trazer associações civis a bordo” para obter informações sobre incidentes e conflitos existentes. Uma boa prática seria estabelecer um procedimento sistemático através do qual os policiais e agentes sociais recolhessem informações. Tanto os policiais como os agentes sociais deveriam receber a formação adequada para a implementação deste procedimento

É possível recorrer aos meios de comunicação social para identificar grupos organizados e monitorizar sua atividade. Os meios de comunicação social podem detectar convocações para potenciais comícios com a intenção de realizar actos de violência motivados pelo racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância. Pode mesmo ser possível prever a criação de tais grupos organizados.

Ao monitorizar os meios de comunicação social, a polícia aprende com eles e consegue identificar crimes antes que estes ocorram. Os meios de comunicação social podem ajudar na identificação de tendências na sequência da ocorrência de acontecimentos significativos. Esta monitorização deve ser efectuada em conformidade com as regras de proteção de dados e privacidade e, se necessário, deve ser colocada sob o controlo judicial.

Os mesmos meios de comunicação social podem ser usados pelos serviços de polícia para contrariar as notícias falsas cujo objetivo seja corroer a coexistência pacífica nos bairros.

Verificações policiais de identidade não-discriminatórias. Criar mecanismos de monitorização e de controlo para os processos de verificação de identidade, operações stop e buscas de pessoas nas ruas.

É dito que as verificações de identidade são feitas com base no perfil da etnia quando a polícia se concentra, desproporcionalmente, em certos indivíduos devido à sua origem racial, étnica ou nacionalidade, seja real ou aparente, e não em fatores objetivos e razoáveis para tais suspeitas¹¹.

⁹ No Reino Unido, a inteligência da comunidade é considerada informação e um conjunto de outros indicadores provenientes dos membros da comunidade que possam sugerir uma potencial escalada da tensão social. A inteligência inclui a análise e recolha de informações, tais como rumores, boatos ou aquilo que membros da comunidade relacionam com a comunidade ou polícia local sobre o modo como se sentem. Esta informação, combinada com a informação e inteligência policial, pode ajudar a prevenir conflitos e tensões sociais.

¹⁰ Duas recomendações foram feitas para melhorar este ponto durante o Workshop de Aprendizagem Mútua para a Proximidade: em primeiro lugar, criar mecanismos para o diálogo directo entre a polícia local e a comunidade, principalmente, com os grupos mais vulneráveis aos crimes de ódio e/ou incidentes racistas. A este respeito, foi debatida a questão da polícia uniformizada. Com vista a gerar confiança no seio de alguns grupos (especialmente jovens), a avaliação da necessidade da polícia uniformizada foi considerada necessária.

¹¹ MILLER, J., *Identificaciones policiales imparciales y eficaces, informe técnico, Lecciones sobre la reforma en cinco servicios policiales españoles*, 2015, Nova Iorque, p. 9

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

É muito importante ter a certeza de que polícia não faz descrições de perfil étnico, ainda que inconscientemente (verifique quais as pessoas que são detidas mais frequentemente e porque razão). Para tal, seria aconselhável verificar a metodologia seguida quando as pessoas são revistas e detidas na rua e perceber se tais revistas e detenções estão normalizadas e seguem protocolos; é igualmente importante perceber se são monitorizadas por um superior responsável perante a sociedade pelos resultados obtidos, a fim de salvaguardar os direitos fundamentais das pessoas e legitimar o trabalho da polícia aos olhos da sociedade

Estes dados têm ser gravados, analisados e auditados internamente para verificar a eficácia dos processos de verificação de identificação e o modo como são realizados para evitar o preconceito racial e as verificações discriminatórias. Isto pode ser conseguido através da elaboração de formulários especificando os direitos e obrigações legais dos cidadãos quando são submetidos a este tipo de intervenção policial. Esta metodologia de verificação da identidade é apoiada por diversas organizações europeias e internacionais que trabalham para proteger os direitos humanos¹².

A natureza voluntária dos elementos envolvidos na gestão policial da diversidade. Esta ação policial muito específica requer um empenho especial dos elementos envolvidos. Os elementos interessados devem passar por um processo seletivo de formação. Este processo tem incluir uma série de testes, incluindo uma entrevista, para avaliar as competências adquiridas durante o processo de formação e as atitudes dos candidatos. Este processo de seleção-formação é recomendado porque a vontade e a auto-seleção dos candidatos não são suficientes para garantir que a polícia tem as habilitações necessárias para desempenhar o seu trabalho. O processo de formação poderia ser incluído como parte da estratégia da formação geral da polícia e (através de uma entrevista destinada a avaliar os aspectos psicológicos, a aptidão geral para o cargo e através de um teste para avaliar a assimilação dos conhecimentos gerais) os candidatos teriam que passar com aprovação para poderem fazer parte da unidade. A experiência nestas unidades deve ser tida em conta para fins de promoção aos postos policiais superiores.

Além disso, deve ser exigido um determinado tempo de serviço naquelas unidades. Não faria sentido providenciar toda a formação para especialistas em policiamento da diversidade, estabelecimento de relações com os líderes da comunidade, com as ONGs, e com as estruturas associativas, etc. apenas para, em seguida, ser possível solicitar um transferência ou mudança de unidade porque o policial nunca se tinha voluntariado para este tipo de trabalho, em primeiro lugar, ou porque tinha descoberto que não tinha gostado. Este tipo de envolvimento especial só pode ser conseguido com elementos voluntários.

Toda a instituição policial deve partilhar esta filosofia, mesmo que nem todos os turnos de serviço tenham elementos especializados nesta área. O objetivo é alterar a cultura organizacional, fazendo com que a igualdade de tratamento e a não discriminação sejam as suas principais prioridades. Por exemplo, é improvável que um processo de mediação seja necessário durante o turno da noite. O

¹² Conselho para os Direitos Humanos, Relatório do Relator Especial sobre formas contemporâneas de racismo, discriminação racial, xenofobia e a intolerância a estes associada, op.cit. parágrafos 68º e 69;; Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia, *Towards More Effective Policing Understanding and Preventing Discriminatory Ethnic Profiling: A Guide (2010)*, p. 53.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

período de maior atividade no bairro ou na área de ação não será, certamente, à noite. No entanto, isto não diminui a importância de gerir todos os turnos de trabalho com a mesma filosofia. Os elementos conseguirão avaliar se um problema deve ser tratado pela equipa especializada em incidentes de ódio e encaminhá-lo através dos canais adequados, juntamente com as informações recolhidas, ou se o incidente pode ser resolvido pela unidade que o presenciou.

A composição da ação policial como uma estratégia para promover a confiança por parte dos grupos minoritários. A carta de Roterdão¹³ propõe medidas diferentes, a nível político, relativas à organização policial, mostrando de que modo deve ser desempenhado o serviço policial numa sociedade multi-étnica. Se é intenção da polícia prestar um serviço legítimo a toda a comunidade, então deve promover ações para conseguir diversidade étnica em toda a sua hierarquia¹⁴. Várias instituições¹⁵ europeias e internacionais de direitos humanos têm sugerido a ação afirmativa como forma de aumentar o número de elementos policiais femininos e de elementos, membros de grupos minoritários, para que a ação policial seja mais eficaz

O modo como a polícia consegue gerir queixas individuais ou coletivas relacionadas com os incidentes de ódio ou discriminação contra seus próprios elementos. A transparência e clareza da definição dos elementos do controlo interno são decisivas para não corroer a confiança numa sociedade diversificada. Mais uma vez, a Carta de Roterdão salienta a necessidade de ter procedimentos muito claros para apresentação de queixa e de denúncia com vista à resolução dos casos de ódio, intolerância ou discriminação contra os seus membros. Sempre que os incidentes de racismo são resolvidos com a ação policial, a polícia ganha credibilidade perante a sociedade¹⁶. É importante notar que a implementação de mecanismos independentes de apresentação de queixa para denúncia de casos de policiamento irregular constitui um mandato¹⁷ dos direitos humanos.

De que modo os cidadãos podem denunciar incidentes ou actos de racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância. É importante que os serviços policiais tenham mecanismos claros e acessíveis para receberem queixas e informações. Na luta contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância, ter procedimentos ou elementos que facilitem a apresentação de queixas por pessoas que não conheçam bem a língua do país em questão é um aspecto que a instituição tem de ter em linha de conta.

Documentos com linguagem adaptada para possam ser compreendidos por pessoas com incapacidades intelectuais ou sistemas de mensagens diretas com a polícia através da telefonia móvel, são úteis para pessoas com determinadas incapacidades (surdos, por exemplo) na medida

¹³ A Carta, redigida em 1996, é um documento de conclusões elaborado na Conferência realizada em Roterdão, por iniciativa da câmara municipal, da polícia municipal e de uma associação de luta contra a discriminação, chamada RADAR. Com o apoio de uma equipa de gestão multinacional, a conferência foi realizada sob o lema "Policiamento de uma sociedade multi-étnica. Princípios, prática, associações". A conferência teve a participação de mais de 120 delegados, representantes de 17 países, selecionados entre a polícia, as autoridades locais e as organizações não-governamentais.

¹⁴ SAEZ, J. e outros, *Guía para la Gestión Policial de la Diversidad*, Madrid, 2013, p.63.

¹⁵ Comissão Europeia contra o Racismo e a Intolerância (CERI), Recomendação de Política Geral n.º 11 da CERI: Combate ao racismo e discriminação racial no policiamento, adoptada pela CERI em 29 de junho de 2007, n.º. 17; Conselho para os Direitos Humanos, Relatório do Relator Especial sobre formas contemporâneas de racismo, discriminação racial, xenofobia e outras de intolerância a estes associada, Op. cit., n.º 60.

¹⁶ *Ibid.*, p. 64.

¹⁷ Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia, *op. cit.*, p. 58; Conselho para os Direitos Humanos, Relatório do Relator Especial sobre formas contemporâneas de racismo, discriminação racial, xenofobia e outras de intolerância a estes associada, Op. cit., n.º 70.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

em que, facilitam a comunicação com a polícia. O uso de novas tecnologias pela polícia está em consonância com a forma como os jovens comunicam hoje.

Outra forma de colmatar a lacuna com os cidadãos consiste em recorrer aos mediadores interculturais existentes ou a figuras semelhantes em cidades diferentes, uma vez que têm um conhecimento mais profundo da linguagem dos grupos minoritários e dos aspectos culturais.

As novas tecnologias de informação (*smart phones*, aplicativos de mensagens instantâneas e meios de comunicação sociais) devem ser vistas como uma oportunidade para ser aproveitada pelos elementos policiais para melhorar a comunicação com as sociedades por estes servidas.

Meios para patrulhar ou monitorizar os bairros. É necessário que cada organização avalie qual método que melhor colmata a lacuna existente entre polícias especializados e cidadãos sem prejudicar as operações policiais. Existem áreas onde policiamento é melhor realizado a pé, como por exemplo, os bairros com elevada densidade populacional e muitos prédios. Por outro lado, este tipo de policiamento não seria viável em áreas com casas unifamiliares, onde os policiais a pé só poderiam cobrir uma pequena área do bairro. Nestas áreas, as bicicletas, motocicletas, os veículos de quatro rodas ou outros meios de transporte, em que é possível combinar o policiamento de proximidade com as necessidades operacionais e com a segurança dos policiais, seriam mais adequadas. No entanto, não deve ser esquecido que quanto menor a velocidade das patrulhas policiais, maior a sua capacidade para observar e abordar os cidadãos. É sempre mais fácil a aproximação de um policial a pé do que a aproximação a um veículo para falar com os ocupantes.

3.3. AVALIAÇÃO

Nesta seção, iremos aprofundar o necessário acompanhamento e avaliação das iniciativas do policiamento de proximidade destinadas a prevenir o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância. Retiraram-se várias conclusões importantes relativamente à monitorização e avaliação da acção policial do relatório intitulado *Best Practices and Comparative Study: Services, Structures, Strategies and Methodologies on Proximity Policing against Racism, Xenophobia and other Forms of Intolerance*¹⁸, elaborado durante a primeira fase do projecto de PROXIMIDADE:

- Uma das principais vulnerabilidades identificadas é a quase completa falta de monitorização e avaliação nas intervenções, boas práticas e nos projectos analisados.
- É difícil avaliar o impacto real das ações policiais e o respetivo sucesso na prevenção e luta contra o racismo, a xenofobia, a intolerância geral e crimes de ódio. Isto é também devido ao fato de que, salvo poucas exceções, aparentemente não há qualquer acompanhamento regular ou monitorização da ação e dos resultados obtidos.
- É necessário implementar uma base de dados para recolher informações sobre crimes de ódio e outros atos de intolerância em áreas onde ainda não existe esta ferramenta a fim de permitir que a polícia monitorize essas áreas.

¹⁸ <http://www.proximitypolicing.eu/>

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

Consequentemente, o objetivo desta seção é fornecer uma série de orientações que possam ser aplicados em diversos contextos locais, considerando a filosofia de policiamento de proximidade. Para começar, devem ser usadas duas premissas:

- Na maioria das experiências analisadas no projeto PROXIMIDADE, o desenvolvimento de políticas e mecanismos de proximidade depende do modo como os serviços policiais estão organizados nos diferentes níveis de gestão. Isto, em conjunto com a organização global a que pertencem e as diferentes competências dos vários serviços policiais, gera uma situação em que, por vezes, existem filosofias diferentes respeitantes à organização da ação policial e da segurança pública.
- Como resultado, é necessário ter em atenção os diferentes níveis de responsabilidade relativos à segurança pública (sabendo que existem diferentes definições para o conceito de «segurança») e o conceito de acção policial, bem como a metodologia de avaliação proposta para cada um deles. É provável que as avaliações da ação policial se concentrem mais nos aspectos relacionados com a eficácia da polícia do que no policiamento comunitário ou de proximidade ou no modo como esta ação se relaciona com os fenómenos sociais. Por conseguinte, devem ser esforços para que esta visão seja incluída nos sistemas de avaliação.
- O projeto de PROXIMIDADE está associado ao policiamento de proximidade com um alcance muito específico, ou seja, a prevenção local do racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância. Isto faz com que o sistema de avaliação se torne mais complexo, uma vez que é necessário saber se os serviços de policiais têm métodos de recolha de dados sobre os incidentes de intolerância motivada pela origem racial e/ou étnica, quais os indicadores usados na avaliação e na inclusão da perspectiva do policiamento de proximidade nestes sistemas, e assim por diante. Caso não existam, é importante analisar as razões para tal e avaliar a possibilidade para implementar mecanismos de avaliação sobre os incidentes racistas e xenófobos na comunidade local. Independentemente destes sistemas de recolha de informações e indicadores já existirem ou ser necessário criá-los a partir do zero, é essencial que estejam totalmente integrados nos sistemas gerais de informação e investigação policial.

Nos parágrafos seguintes é dado o exemplo de uma proposta de avaliação para o policiamento de proximidade na área do racismo e da xenofobia. São estabelecidas diferentes áreas ou dimensões para serem avaliadas, uma lista de indicadores e possíveis fontes de dados.

São propostas cinco áreas ou dimensões de avaliação:

- Segurança pública e coexistência, que por sua vez, têm duas dimensões inseparáveis. Uma é objetiva (acontecimentos: o conflito real e ato criminoso). A outra é subjetiva (percepção: a opinião que os cidadãos têm da coexistência e segurança). O conflito e a falta de segurança pública são o risco real (a probabilidade de ser vítima do conflito e do crime) e o risco percebido (medo do conflito, da criminalidade e da falta de segurança pública). Consequentemente, a avaliação tem de incluir a análise de ambas as dimensões: a dimensão objetiva, com base nos 'factos' e a dimensão subjetiva, com base na percepção. Os crimes de ódio caracterizam-se pelo seu poderoso impacto não só na vítima, mas também no grupo ao qual a vítima pertence. Isto faz com que a avaliação da percepção de

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

segurança seja mais relevante do que em outros tipos de crime e também ajuda a melhor identificar os grupos vulneráveis e respetivas necessidades.

- A dimensão da atividade policial. Isto envolve a implementação de indicadores para averiguar e avaliar as áreas de atuação da polícia e a ênfase atribuída a cada área, incluindo a proporção de tempo despendido em cada área, o tipo de tarefas relacionadas e o contingente designado. Esta dimensão permite que a eficiência policial seja avaliada, bem como saber se a atribuição das tarefas coincide com as prioridades institucionais
- A organização policial / dimensão da gestão. Neste âmbito, é possível encontrar diversas dimensões mensuráveis. É possível avaliar a eficiência na utilização dos recursos, ou seja, a relação entre os recursos (humanos e materiais) alocados e o cumprimento dos objectivos propostos. Os sistemas de recrutamento, formação e de promoção também podem ser quantificados a fim de determinar se cumprem adequadamente os objectivos definidos, se atendem ao perfil dos candidatos e à qualidade do processo de seleção, bem como para verificar se existem medidas implementadas que incentivem a incorporação de elementos policiais de diferentes origens étnicas, culturas, religiões, sexo, orientação sexual, etc. É também importante garantir que os ambientes profissionais e de trabalho são inclusivos. Tal pode ser fomentado através do estabelecimento de sistemas de tutoria e de redes de trabalho profissionais destinados às minorias e permitindo que os elementos policiais partilhem as suas experiências e preocupações e tirem proveito de outras, já existentes, plataformas de policiamento de proximidade. A estrutura institucional e as cadeias de comando são outra dimensão importante a considerar para perceber o fluxo horizontal e vertical da informação no seio da instituição.
- A relação entre a polícia e a comunidade. A comunidade é uma fonte fundamental de informação para avaliar o desempenho da polícia. Considerando que o 'cliente' da polícia é a comunidade que serve, é evidente que a comunidade está em melhor posição para julgar os aspectos, incluindo a qualidade do serviço que recebe, a confiança que tem na polícia e o tratamento que recebe. Aqui, é muito útil aplicar uma avaliação de 360º, na qual a polícia fornece uma autodescrição das suas responsabilidades e, as pessoas, com quem a polícia trabalha, analisam o seu desempenho. Para os nossos propósitos, acrescentámos uma análise das comunidades com as quais a polícia lida. Tal relatório de avaliação permite que a polícia veja o seu desempenho através dos olhos de outrem, detecte e corrija potenciais problemas e implemente ações que melhorem o seu desenvolvimento profissional e pessoal.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

Indicadores

É possível definir três tipos de indicadores:

- Indicadores de impacto: medir o efeito das políticas ou dos programas num determinado fenómeno. O objetivo aqui é verificar o grau de conformidade com o objectivo de uma intervenção (política ou programa).

Segue-se um exemplo:

- Objectivo geral: reduzir os incidentes racistas e xenófobos num território X.
- Indicador: taxa de apresentação de queixa (direta ou indirecta¹⁹) de incidentes racistas e xenófobos nos últimos 12 meses, num território X.
- Indicadores de resultados: usados para avaliar o cumprimento dos objectivos específicos no âmbito de uma determinada estratégia. O objetivo é verificar o resultado das acções empreendidas para atingir um determinado objectivo. Exemplo:
 - Objectivo geral: reduzir os incidentes racistas e xenófobos num território X.
 - Objectivo específico: incentivar a participação dos cidadãos para a promoção de uma interação harmoniosa e da segurança.
 - Indicador de resultados: número de residentes locais ativamente envolvidos em plataformas ou conselhos coexistentes, onde as unidades de policiamento de proximidade e comunitário, as associações de imigrantes, sociais, culturais, religiosas, etc., participam todas.
- Indicadores de processo: usados para determinar o progresso na implementação de atividades específicas necessárias para o cumprimento dos objectivos do plano.
 - Objectivo geral: reduzir os incidentes racistas e xenófobos num território X.
 - Objectivo específico: incentivar a participação dos cidadãos para a promoção de uma interação harmoniosa e da segurança.
 - Indicadores de processo: número de reuniões realizadas nos últimos seis meses e acordos ou acções promovidos.

Ao projetar um sistema de avaliação, é importante usar todos os tipos de indicadores uma vez que diferentes indicadores avaliam aspectos diferentes e complementares. Enquanto a maioria dos sistemas de avaliação de segurança pública utilizam normalmente os indicadores de impacto e resultados, no que respeita ao policiamento de proximidade é mais útil usar indicadores de processo, particularmente, no que respeita a algumas das dimensões de avaliação propostas.

¹⁹ Queixas formais à polícia e/ou Ministério Público ou queixas indirectas, ou seja, medidas tomadas por associações, grupos ou indivíduos que não apresentam uma queixa formal.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

Matriz da avaliação

A matriz da avaliação proposta inclui indicadores específicos para cada área-dimensão no seguimento do âmbito específico do projeto de PROXIMIDADE. A lista de indicadores é mostrada como um exemplo e não é exaustiva, tendo que ser adaptada a cada situação específica.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

Dimensão em avaliação	Indicadores	Fonte de dados
Crime/Delinquência	<ul style="list-style-type: none">• Taxa anual de crimes de ódio e incidentes racistas / xenófobos em cada 1000 habitantes.• Taxa de detidos por crimes de ódio e incidentes racistas / xenófobos em cada 1000 habitantes.• Taxa de crimes de ódio e incidentes racistas / xenófobos resolvidos nos últimos 12 meses.	Estatística policial
Perceção de segurança	<ul style="list-style-type: none">• Percentagem da população que acredita ter sido uma vítima de um incidente racista / xenófobo ou de um crime de ódio nos últimos 12 meses.• Percentagem da população que acredita que os incidentes racistas / xenófobos ou crimes de ódio aumentaram no bairro durante os últimos 12 meses• Percentagem da população que tomou algumas medidas para evitar ser vítima de um incidente racista / xenófobo ou de um crime de ódio no seu bairro.• Grupos de pessoas que sentem ou percebem que podem vir a ser vítimas de incidentes racistas ou xenófobos nos próximos 12 meses.	<p>Sondagem da segurança percebida no bairro / cidade.</p> <p>Informações / recolha de dados de organizações da sociedade civil.</p>

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

Dimensão em avaliação	Indicadores	Fonte de dados
Atividade policial	<ul style="list-style-type: none"> • Percentagem de elementos policiais envolvida na prevenção / nas actividades de investigação analisando incidentes racistas ou xenófobos e outras formas de intolerância. • Número de incidentes de ódio, racismo e xenofobia registados ou, nos quais, a polícia de proximidade esteve envolvida. • Indicadores da assistência prestada às vítimas de incidentes racistas. De que modo a vítima avalia o tratamento recebido da polícia e não apenas o tempo despendido ou a mera apresentação de queixas. • Seguimento da ação da polícia em casos de vítimas de incidentes racistas ou de crimes de ódio (visitas para ver as vítimas, acompanhamento de casos, etc). 	Relatórios de gestão policial
Gestão/ organização policial	<ul style="list-style-type: none"> • Número de policiais que receberam formação específica sobre racismo e xenofobia (indicar o número de elementos policiais). O número de solicitações para essa formação e o <i>ratio</i> dos candidatos aceites devem ser tidos em conta. • Educação continuada e cursos de aperfeiçoamento sobre racismo e xenofobia (horas de formação, frequência de ofertas de cursos, perfil dos participantes, etc.). • Número / percentagem de elementos policiais pertencentes a grupos minoritários. 	Relatórios de gestão policial
Relacionamento com a comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reuniões (formais e informais) com organizações comunitárias, particularmente, com aqueles grupos mais vulneráveis a incidentes racistas / xenófobos. Nível de satisfação e resultados das reuniões. • Cooperação com outros serviços públicos: social, saúde, educacional, etc. • Existência da coexistência ou plataformas de participação local / conselhos, nos quais a polícia de proximidade participa de alguma forma. Debate de incidentes racistas / xenófobos nesses fóruns. • Sistemas implementados para avaliar o grau de satisfação da comunidade com o trabalho realizado pelos elementos policiais (inquéritos de satisfação, <i>workshops</i> de avaliação, etc.). 	<p>Relatórios de gestão policial</p> <p>Relatórios e sondagens, incluindo aqueles feitos pelas organizações da sociedade civil.</p>

4.

FORMAÇÃO ESPECIALIZAÇÃO

Esta é uma das seções mais importantes deste manual uma vez que grande parte do sucesso da filosofia do policiamento de proximidade está relacionada com a formação com o grau de familiarização dos policiais - responsáveis pelo policiamento de uma sociedade diversificada e pela criação de relacionamentos baseados na confiança e no respeito mútuos - com os cidadãos que servem. No entanto, o conceito de formação não deve ser restrito às academias de polícia. Todos os envolvidos nesta matéria devem adquirir conhecimento, o mais amplo possível, sobre esta problemática.

É necessária uma formação ampla no campo dos direitos humanos, legislação aplicável no âmbito da União Europeia e legislação em vigor em cada país. Os elementos policiais necessitam de formação de indicadores de incidentes de intolerância e de ódio e, também, de crimes uma vez que os crimes de ódio passam, por vezes, despercebidos. Uma vez identificados os indicadores, é mais fácil reunir provas relevantes e informação esclarecedora sobre os incidentes e sua motivação subjacente.

A formação tem um impacto direto no modo como as vítimas são tratadas. Quanto melhor for a formação dos policiais, melhor será o conhecimento para analisarem a situação real e as circunstâncias que rodeiam as vítimas e, conseqüentemente, melhor será o serviço prestado pela polícia às vítimas.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

As vítimas de racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância sofrem, basicamente, uma violação da sua dignidade. Por conseguinte, a forma como a polícia trata e comunica com elas é vital no estabelecimento da confiança.

A formação de qualidade na luta contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância requer uma cultura organizacional com base na igualdade de tratamento e na não-discriminação. Por conseguinte, é necessário garantir que as matérias ensinadas asseguram a aquisição do conhecimento, capacidades e atitudes necessárias para garantir o tratamento adequado das vítimas e combater eficazmente estas situações. Para além disto, a elaboração de estratégias de formação tem de ter o apoio expresso da organização e respetiva cultura de inclusão.

As secções seguintes apresentam a formação proposta:

4.1. FORMAÇÃO EM CENTROS DE FORMAÇÃO OFICIAIS E/OU EM ACADEMIAS DE POLÍCIA

4.1.1. Formação específica em cursos de formação básica para novos recrutas. Os elementos policiais estarão preparados para o trabalho para detectar e combater crimes de ódio e incidentes racistas ou xenófobos, em conformidade com a filosofia do policiamento de proximidade desde o início das suas funções policiais.

No início das suas carreiras, este tipo de formação irá garantir que os policiais incluam, automaticamente, esta forma de trabalhar nas suas rotinas diárias e saibam como identificar incidentes racistas e/ou xenófobos e outras formas de intolerância e os encaminhem, imediatamente, para a Unidade correspondente para uma resposta especializada. Isto irá impedir que esses incidentes se tornem invisíveis uma vez que são categorizados sem se identificar o componente da intolerância.

É recomendável um tipo de formação que melhore a autoconsciência e consciência dos novos recrutas policiais quanto ao impacto das suas próprias atitudes, estereótipos e preferências no seu desempenho profissional, na tomada de decisões e no tratamento das vítimas.

O conhecimento do enquadramento legal e dos respetivos procedimentos constitui um ponto de partida básico. O conteúdo teórico é o alicerce sobre o qual as competências necessárias são, posteriormente, construídas. Esta informação básica deve ser obrigatória desde a entrada dos novos recrutas para a organização policial e deve ser aplicada a todas as categorias profissionais. Também deve haver formação específica obrigatória para os membros das unidades especializadas. Da mesma forma, deve também haver formação voluntária nos casos de especialização.

É importante desenvolver capacidades de comunicação, com vista a estabelecer alianças, relações de confiança e a obter informações. A mediação e as entrevistas cognitivas são duas técnicas específicas para atingir este objetivo.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

A lista a seguinte fornece algumas das características que a formação deve incluir:

- Em geral, uma prioridade está associada à sala de aula e à aprendizagem profissional no trabalho ('imersão' em grupos vulneráveis). A formação *on-line* está reservada para os cursos de especialização e complementares.
- É essencial envolver no processo de formação membros dos grupos vulneráveis, das associações que os defendam e vítimas.
- Os cursos devem forçar-se na aprendizagem prática com a predominância de *workshops*.
- A avaliação dos alunos deve incluir estudos de caso e a aplicação das capacidades. A auto-avaliação também é necessária.
- When assessing the success of the training its impact on daily police practice must be verified. Ao avaliar o sucesso da formação, o seu impacto na prática policial diária deve ser verificado. Para tal, é proposta a análise dos parâmetros, tais como os indicadores objetivos de alteração (número de queixas, número de contatos, participação, criação de redes de trabalho, etc.), se existem ou não supervisores para monitorizar o modo como cada crime de ódio conhecido é abordado, a satisfação das vítimas e daqueles que as rodeiam com o tratamento recebido, a inclusão de avaliações discretas no local de trabalho e avaliação externa.

4.1.2. Formação de especialização obrigatória e/ou voluntária em direitos humanos, gestão da diversidade, crimes de ódio, resolução de conflitos, técnicas de mediação e assim por diante devem estar presentes em todos os planos de formação da academia de polícia. Os policiais já em funções que tenham recebido a formação básica antes da filosofia do policiamento de proximidade ter sido implementada devem receber nova formação. Esta especialização e estes cursos de atualização ajudarão os elementos policiais a interiorizar estas rotinas trabalho até que se tornem num processo automático.

O tornar a formação obrigatória constitui um meio para garantir que toda a organização está ciente da importância desta questão, a qual pode ser reforçada com uma estratégia de comunicação²⁰.

- Especial atenção deve ser dada à formação dos policiais que lidam com menores, quer sejam as vítimas ou os agressores.
- Formação para providenciar cuidados especializados de qualidade às vítimas cujos direitos fundamentais tenham sido violados. As diferentes circunstâncias sob as quais as pessoas são alvo de discriminação (racismo, xenofobia, fobia dos LGBT, religião, crença, deficiência, situação socioeconómica, género, idade, aparência física, doença, grupo étnico, cultura, etc.) devem ser levadas em conta.
- Tomar nota da avaliação dos participantes no curso. Um questionário anónimo deve ser dado aos participantes no final do curso para avaliar a metodologia e ferramentas utilizadas, o conteúdo e os formadores. Estes questionários devem ser anónimos para garantir que sejam dadas opiniões sinceras.
- Avaliar o que os participantes realmente aprenderam no curso de formação através da realização de testes e/ou da simulação de incidentes / crimes de ódio Parte do tempo da formação, de preferência no final, será alocado para estudos de caso e/ou simulações de

²⁰<http://www.empleo.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/IgualdadTratoNoDiscriminacionGuiaRecomendacionesFormacionFFCCSeguridad.pdf>

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

incidentes racistas ou xenófobos e outras formas de intolerância para consolidar a formação dos alunos.

Deve ser criado um sistema para avaliar o modo como a formação especializada relacionada com postos de trabalho foi transmitida. Deve incluir avaliações objetivas de cumprimento de metas e feedback de 360°

4.2. FORMADORES / EQUIPA DE PROFESSORES

Para além dos formadores policiais, outros formadores que trabalham, direta e rotineiramente, com vítimas de crimes de ódio e outras vítimas da intolerância devem ser incluídos nos programas de formação para que uma perspectiva mais abrangente do que da policial seja providenciada.

Operacionalmente falando, a formação deveria realizar-se na própria comunidade (não em instalações da polícia) e envolver os membros da Comunidade que participam.

As universidades e investigadores académicos estão na vanguarda das metodologias desenvolvidas para a resolução de conflitos sociais e para uma interação harmoniosa. Os serviços policiais devem tirar vantagem deste conhecimento e implementá-lo nos seus planos de ação. Os programas de colaboração com a academia são um dos fatores chave para o sucesso da formação policial no que respeita à prevenção do racismo, da xenofobia e de outras formas de intolerância.

Um exemplo de um manual de formação sobre a aquisição de conhecimentos e capacidades para melhorar a resposta da polícia e da sociedade civil aos crimes de ódio pode ser consultado em: <http://www.together-project.net/materials/>

Um exemplo de formação específica sobre crimes contra a comunidade LGBTI: o conjunto de ferramentas da ILGA-Europa para formar policiais no combate aos crimes contra a comunidade LGBTI pode ser consultado em: <https://www.ilga-europe.org/resources/ilga-europe-reports-and-other-materials/ilga-europe-toolkit-training-police-officers>

O projeto Biblioteca Humana é um exemplo que tem sido desenvolvido em muitos países (originalmente da Dinamarca para consciencializar os jovens, está adaptado a um grande número de contextos e situações de discriminação). O manual destaca a importância de promover o diálogo e o conhecimento mútuos, a fim de quebrar preconceitos e estereótipos sobre grupos que são vulneráveis à discriminação e aos crimes de ódio. Está disponível em: <http://humanlibrary.org/>

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

Será também mencionada a experiência que tem sido desenvolvida com a polícia Local de Madrid, no âmbito da formação para a diversidade. Informação disponível no Centro de Formação Integrada. O módulo de trabalho disponibilizado implica o convite dos residentes estrangeiros que têm sido vítimas de incidentes discriminatórios a estabelecerem diálogo directo com os elementos policiais, a promoção de uma reflexão conjunta e gera uma empatia e confiança entre os dois grupos.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

5.

TRATAMENTO DAS VÍTIMAS

As vítimas de crimes de ódio, incidentes racistas e xenófobos e de outras formas de intolerância sofreram uma violação dos seus direitos fundamentais. O grau de confiança que a comunidade, grupos minoritários e a sociedade diversificada tem na polícia é diretamente proporcional ao tipo de tratamento recebido.

A interseccionalidade²¹ ou discriminação múltipla é uma questão que deve ser tomada em consideração para garantir que as vítimas sejam tratadas corretamente, entender que as pessoas podem ser vítimas devido a mais do que uma circunstância e de como tudo isto as afeta.

Os motivos dos autores de crimes / incidentes de ódio podem ser variados. Por vezes, a mesma pessoa pode ser motivada por circunstâncias múltiplas de intolerância / discriminação. Cada uma dessas pessoas, individual ou coletivamente, pode ser a causa de um incidente de intolerância ou discriminação. Por exemplo, quando uma pessoa de uma minoria étnica, que tem uma deficiência intelectual é agredida ou discriminada, pode ser por causa de sua origem étnica, deficiência ou da combinação dos dois aspetos. Do ponto de vista da Interseccionalidade, os crimes / incidentes de ódio devem ser resolvidos com base no sofrimento da pessoa, tendo em conta todas as

²¹ O termo 'Interseccionalidade' foi criado em 1989 pelo académico e activista Kimberle Williams Crenshaw. É o estudo da interseção ou sobreposição de identidades sociais e respectivos sistemas de opressão, dominação ou discriminação. A teoria sugere e examina de que modo as várias categorias biológicas, sociais e culturais, tais como o género, etnia, classe, deficiência, orientação sexual, religião, casta, idade, nacionalidade e outras formas de identidade interagem e podem ser agravadas e simultâneas. A teoria propõe que, a fim de se compreender totalmente a identidade, se pense em cada elemento ou característica de uma pessoa como estando intimamente associados a todos os outros elementos.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

circunstâncias. No entanto, a Interseccionalidade é mais do que a soma de uma série de circunstâncias. A interseccionalidade assume uma dimensão diferente porque revela um tipo particular de subordinação.

As pessoas tornam-se vítimas de incidentes / crimes de ódio por causa de traços associados a estereótipos negativos que estão profundamente enraizados na sociedade e que, por um lado, ampliam a gravidade da afronta à sua dignidade, por outro, transformam de algum modo o tipo de lesão sofrida. Isto tem sido, especificamente, detectado no campo da discriminação de género, claramente, a forma mais difundida de discriminação na Europa. Mas tal não tem sido suficientemente tratado e, por conseguinte, não se têm tirado daqui lições tangíveis. Quer no direito internacional, quer no direito nacional, a proibição da discriminação é, invariavelmente, abordada na perspectiva de um único fator de discriminação (raça, sexo, deficiência, etc.); as combinações de vários fatores raramente são consideradas. Estes fatores diferentes são normalmente tratados como linhas paralelas, sempre equidistantes um do outro e sem nunca se cruzarem. No entanto, esta abordagem está a ser alterada²².

A misoginia é um conceito importante na discussão das múltiplas discriminações ou da Interseccionalidade. É importante notar que o Comité para a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) tem afirmado que a violência, baseado no género, contra as mulheres é uma forma de discriminação.²³ A Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as mulheres (CEDAW) define a discriminação contra as mulheres como qualquer distinção, exclusão ou restrição com base no sexo, a qual intencionalmente ou não anula ou prejudica o reconhecimento, gozo e exercício dos direitos das mulheres, independentemente de seu estado civil, numa base de igualdade entre homens e mulheres, dos direitos humanos e das liberdades fundamentais numa esfera política, económica, social, cultural, civil ou em qualquer outra esfera.

Perspectiva de género é uma questão extremamente importante a ter em conta no tratamento das vítimas de racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância.

A Discriminação interseccional é uma distinção, exclusão ou restrição baseada na interseção e interação de vários fatores ou categorias protegidas que ocorre, exclusivamente, contra uma determinada mulher e cujo objeto ou resultado é anular ou prejudicar o reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade, de direitos humanos e das liberdades fundamentais na esfera política, económica, social, cultural, civil ou em qualquer outra esfera²⁴.

Considerando todos estes aspetos, os seguintes pontos são propostos nesta seção:

²² Fernando Rey Martínez. 2008. "La discriminación múltiple, una realidad antigua, un concepto nuevo". *Revista Española de Derecho Constitucional*, 84, p. 254.

²³ *Comité para a eliminação da discriminação contra as mulheres. 1992. Recomendação Geral n.º 19 (sessão 11ª., 1992). Violência contra as mulheres e o Comité para a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres 2017. Recomendação Geral n.º 35 sobre a violência, baseada no género, contra as mulheres, atualizando a Recomendação Geral n.º 19.*

²⁴ Fundación Secretariado Gitano, 2018, "Guía sobre discriminación interseccional, el caso de las mujeres gitanas", p. 14.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

5.1. ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS NAS INSTALAÇÕES POLICIAIS

Algumas vítimas de crimes ou incidentes de ódio não são tratadas adequadamente pelos serviços policiais porque minimizaram a importância do que se passou, ignoraram as vítimas ou, pior ainda, porque os próprios elementos policiais foram os autores do incidente. O primeiro encontro com a polícia é crucial para a vítima e, portanto, são feitas as seguintes recomendações:

- a) Disponibilizar instalações fora das esquadras para as entrevistas com as vítimas. A este respeito, é uma boa ideia para polícia especializada no tratamento de vítimas de racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância, vestir roupas descaracterizadas, ao invés de um uniforme de polícia. Além disso, o local escolhido para falar com as vítimas deve ser tão acolhedor quanto possível. Deve evitar-se a entrada e saída de pessoas, carros de patrulha, ruído de rádios da polícia, etc..

Seria ideal que as instalações das entrevistas se parecessem com uma casa onde a sala de espera pudesse ser decorada e mobilada. O local deve estar acessível a pessoas com deficiência física ou sensorial e estar localizado numa área que seja facilmente acessível por transportes públicos e privados.

- b) Elaborar um documento semelhante ao 'trato da vítima', salientando os direitos das vítimas e disponibilizá-lo antes da entrevista. (O documento deve incluir algumas especificidades, tais como questões sobre se a vítima quer ser entrevistada por um elemento policial feminino e opções alternativas para as vítimas que preferem não ir a uma esquadra de polícia).
- c) Estar ciente do tom de voz usado e do comportamento quando se fala com as vítimas.
 - Soluções alternativas devem ser fornecidas se as vítimas tiverem dificuldades em se deslocarem às instalações da polícia para fazerem declarações. Uma solução possível poderia ser um veículo de polícia equipado como um escritório móvel, onde fosse possível criar um espaço confortável, aonde as pessoas se poderiam deslocar para apresentar queixa ou fazer declarações. Este mesmo veículo poderia ser usado como um escritório móvel para aproximar as unidades especializadas de polícia dos cidadãos. Por exemplo, poderia estar perto do local da realização de eventos para facilitar a apresentação de queixas. Isto faria com que as vítimas se lembrassem mais facilmente dos detalhes do que aconteceu sem terem que se deslocar à esquadra de polícia²⁵.
 - As vítimas deveriam ser autorizadas a ter uma pessoa de sua confiança com elas enquanto elaborassem o seu relatório. Tal ajudaria as vítimas a sentirem-se mais confortáveis e apoiadas quando estivessem a relatar os acontecimentos que ocorreram. Essa pessoa também poderia ajudar a vítima a lembrar-se de mais detalhes e a responder às questões colocadas pelos policiais entrevistadores.

²⁵ Referência às técnicas adequadas de entrevista. Recomenda-se uma entrevista cognitiva. Técnica descrita nas pp 123-128 <http://www.empleo.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/ManualApoyoFormacionFFyCCSeguridadIdentificacion-RegistroIncidentesRacistasXenofobos.pdf>

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

Não é recomendável que crianças pequenas, filhas das vítimas estejam presentes, uma vez que a sua presença pode inibir a vítima. Contudo, não é raro que os filhos ou filhas atuem como tradutores, quando os pais necessitam lidar com as autoridades. Por conseguinte, o desejo de proteger os filhos ou filhas dos aspectos mais severos do incidente, dos medos da vítima, etc., poderá ter um impacto negativo na quantidade e na qualidade da declaração.

- Providenciar informações sobre todo o processo e responder a todas as questões das vítimas. As vítimas raramente se apercebem que os seus direitos fundamentais tenham sido violados e, mesmo quando se apercebem que os incidentes sofridos podem ser considerados crime não se apercebem do processo árduo, no qual estão prestes a embarcar, que é apresentar queixa. As vítimas também não têm conhecimento dos procedimentos administrativos (sanções), os quais, dependendo da natureza do incidente, são por vezes mais céleres e mais eficazes do que os procedimentos penais. Esta é a razão pela qual é tão importante informar as vítimas sobre o processo e responder a todas as suas questões, repetindo as informações, tantas vezes quanto necessário, de uma forma que seja de fácil de compreensão, ou seja, tentando evitar os aspectos técnicos e a complexidade dos termos jurídicos.
- Prestar apoio jurídico e psicossocial. Muitas vezes, as pessoas cujos direitos fundamentais foram violados não têm os recursos financeiros necessários para o apoio jurídico que necessitam, o que dificulta ainda mais a apresentação de uma queixa. Os autores dos crimes estão geralmente cientes destas circunstâncias e sabem que, provavelmente, podem nunca ter de responder perante o sistema de justiça pelas suas ações. O apoio jurídico gratuito ajuda as vítimas a apresentarem queixa e impede que esses atos passem impunes.

O apoio psicossocial é, igualmente, importante. A polícia precisa colaborar com outros departamentos ou organizações que apoiam as vítimas de racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância para ajudá-las a percorrer o difícil caminho da recuperação da sua dignidade após ter sofrido um ataque.

- Providenciar intérpretes, tradutores, relatórios e documentos adaptados para atender às diferentes línguas, deficiência e qualquer outra condição especial das vítimas. Tal como acontece com o apoio jurídico e psicossocial, é essencial providenciar intérpretes e tradutores àqueles que deles necessitam ou que tenham solicitado tais serviços. As vítimas devem ser capazes de compreender as questões colocadas pelos policiais. Do mesmo modo, é essencial que os policiais entrevistadores entendam o que as vítimas lhes contam. Estas entrevistas não são viáveis se as duas partes não falarem a mesma língua ou se a vítima tiver alguma deficiência intelectual ou cognitiva. Por exemplo, se a pessoa for surda, tem de ter um tradutor de linguagem gestual para garantir uma comunicação eficaz.

Os documentos e registos fornecidos às vítimas também devem estar adaptados às destas porque uma vez que saem das instalações policiais, podem querer ler os documentos novamente. Por exemplo, se a vítima tiver uma deficiência visual, não será capaz de ler tais documentos, se estes não forem fornecidos com uma tradução em Braille. O mesmo acontecerá com uma pessoa portadora de uma deficiência intelectual, a qual não conseguirá

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

entender os referidos documentos se estes não forem transcritos para um formato de “leitura simples”. Nestes casos, se não forem fornecidos documentos adaptados, será como se nenhum documento tivesse sido fornecido. Seguindo este raciocínio, os documentos devem ser traduzidos para as línguas mais importantes e faladas pelas pessoas do bairro em questão.

Outras recomendações:

- Preparar processos voluntários através dos quais, as vítimas e os agressores se podem encontrar, dando às vítimas a oportunidade de expressarem o que sentem e aos agressores a oportunidade para pedirem desculpa. Isto encoraja vítimas e serve como uma punição para os agressores. Este tipo de processo é feito por alguns parceiros do projeto (Bradford e Estónia) e está a ser realizado pelas ONGs.
- Aplicar o processo de justiça restaurativa (normalmente usado com crianças) nos adultos. Nestes casos, mandando limpar os grafitis, dando palestras ou envolvendo-se com a comunidade muçulmana, por exemplo, para que deste modo, os agressores fiquem cientes que os seus atos têm consequências
- Promover serviços de consulta e informação às vítimas para que se possam dirigir e sentirem-se ouvidas sem terem a pressão de apresentar uma queixa formal. Por exemplo, pode ser providenciada uma linha de atendimento telefónico de apoio específico semelhante à linha de violência doméstica em vez do usual número de telefone de emergência.

5.2. VITIMIZAÇÃO SECUNDÁRIA

Deve ser implementado um princípio geral para evitar a re-vitimização. Isto significa que as vítimas não devem ser forçadas a recontar os incidentes sofridos em cada fase do processo, uma vez que tal pode causar sofrimento. Por esta razão, com a autorização da vítima, as gravações podem ser constituídos pelas declarações iniciais feitas pela vítima na esquadra de polícia.

Garantindo que as vítimas não têm de repetir o que aconteceu várias vezes e, evitando também o problema das falhas de memória e erros à medida que o tempo passa, as vítimas conseguem melhor e mais rapidamente ultrapassar os acontecimentos e começar a recuperar e a reconstruir as suas vidas.

Sugerem-se duas medidas concretas para evitar a vitimização secundária:

- a) Implementar um Gabinete de apoio à vítima. Deve estar disponível um grupo de profissionais (advogados, psicólogos, assistentes sociais) para satisfazer as necessidades das vítimas. O Gabinete do Alto Comissário das Nações Unidas para os Direitos do Homem recomenda a criação de programas de apoio à vítima e o estabelecimento de uma estreita colaboração com instituições médicas, sociais, jurídicas e outras de apoio à vítima. O Gabinete também recomenda a criação de diretrizes oficiais de apoio à vítima para garantir que seja prestada

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

uma atenção imediata, adequada e abrangente à resolução das necessidades²⁶ de apoio jurídico, material, médico, psicológico e social das vítimas.

Tendo em conta as circunstâncias especiais que cercam aqueles cujos direitos fundamentais foram violados, ter o apoio jurídico e psicossocial disponível no mesmo local em que são fornecidos os serviços policiais durante o primeiro encontro das vítimas com a polícia irá aumentar a qualidade do serviço prestado e ajudar das vítimas a superar o ataque sofrido à sua dignidade pessoal.

- b) Monitorização das vítimas. Os serviços de acompanhamento devem ser fornecidos às vítimas para verificar se os ataques sofridos continuam ou se o problema foi resolvido. A monitorização pode ser feita pelo telefone, através de visitas, ou por qualquer outro meio considerado adequado pelo departamento da polícia que presta tal serviço. Dada a complexidade destes casos, diversos métodos podem ser usados para satisfazer as necessidades de cada vítima.

A monitorização da frequência do acompanhamento não deve ser a mesma para todas as vítimas, pelo contrário, tem de ser adaptada às circunstâncias de cada caso particular. Algumas vítimas só terão necessidade de serem contactadas uma vez e não imediatamente após o incidente, enquanto outras irão necessitar de um acompanhamento mais frequente e prolongado ao longo do tempo e, é provável que a necessidade da intervenção de outros profissionais, além da polícia, ou seja, profissionais do apoio psicológico, assistência social, etc., seja detectada durante este acompanhamento prolongado.

As salas chamadas 'blue rooms' são uma prática muito popular na Bulgária. Estas salas são instalações para entrevistas amigáveis com crianças. A criança e o entrevistador estão numa sala separada, por uma janela com um estore veneziano, de uma outra sala contígua a esta onde estão reunidos todos os outros participantes no processo. Os peritos na sala contígua podem colocar questões à criança através do entrevistador que está equipado com auscultadores e um microfone.

Social Activities and Practice Institute, "Child – friendly interviewing facilities" – Blue rooms,
<https://sapibg.org/en/resource-center/deteto-svidetel/sini-stai>

Com as vítimas, são usados os princípios de justiça restaurativa

²⁶ O Gabinete do Alto Comissário das Nações Unidas para os Direitos do Homem, "Human Rights Standards and Practice for the Police Expanded Pocket Book on Human Rights for the Police", Nações Unidas, Nova Iorque e Genebra, 2004, p. 54, <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/training5Add3en.pdf>

6.

COORDENAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS

Para facilitar os serviços abrangentes prestados às vítimas de racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância, será necessário envolver, frequentemente, o apoio de outros serviços especializados públicos ou privados ou de organizações (ONGs, entidades ou associações para prestarem apoio psicossocial às vítimas e/ou membros da família, etc.). A título de exemplo, é proposta a coordenação com os seguintes serviços:

6.1. SERVIÇOS PÚBLICOS

Estabelecer redes para coordenar o serviço policial com outros serviços públicos que possam prestar apoio e assistência às vítimas

Deve ser dada ênfase aos serviços com capacidade para abordar dois aspectos muito diferentes com aqueles cujos direitos fundamentais possam ter sido violados: o primeiro consiste na prevenção para evitar que os incidentes ocorram e o Segundo consiste no apoio às vítimas após terem sofrido um incidente. A polícia deve trabalhar em coordenação com os seguintes serviços:

- **Educação.** É necessário trabalhar nas salas de aula de escola para evitar casos de *bullying* motivados por racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância. Este tipo de formação pode ser incluído no currículo escolar para os grupos etários considerados mais apropriados com base em pesquisas e estatísticas.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

As iniciativas de formação devem ser realizadas em coordenação com os profissionais especializados, juntamente com a participação de ONGs e associações em posição para fornecer a perspectiva da vítima. Testemunhos reais para aumentar a consciencialização entre os jovens das consequências do *bullying* escolar é uma vantagem. Os policiais especializados nestas sessões de formação e em lidar com os menores devem ser os mesmos elementos reconhecidos no bairro para que quando um problema seja detectado, esses elementos estejam em contacto contínuo com a escola até que o problema seja resolvido.

A formação deve incluir a definição de incidentes de racismo e xenofobia, o seu impacto psicológico nas vítimas, exemplos de ação que as escolas podem tomar quando confrontadas com situações deste tipo, como tratar vítimas, agressores e suas famílias, bem como os aspectos jurídicos e a responsabilidade civil, criminal e administrativa dos menores e dos respetivos responsáveis legais nesses casos. O papel desempenhado pelos meios de comunicação social e o efeito que as imagens transmitidas e os comentários feitos têm para os jovens são um outro aspecto a ter em conta na formação.

- **Serviços de saúde.** Os serviços de urgência e os serviços primários de saúde lidam com pessoas que sofreram uma agressão. Prestadores de cuidados de saúde devidamente formados devem ser capazes de detectar a motivação racista e xenófoba e identificar os indicadores de crime / incidentes de ódio a partir das descrições fornecidas pelas vítimas (insultos e símbolos racistas usados pelos agressores, etc.). Quando estes casos motivados pela etnia das vítimas, cor da pele, nacionalidade, etc., são detectados esses serviços podem disponibilizar à vítima o apoio especializado (psicológico, encaminhamento para as ONGs de apoio às vítimas, etc.) e podem ativar os mecanismos de proteção estabelecidos para estas situações. Tudo isto requer uma boa coordenação com o serviço especializado da polícia e protocolos de ação conjunta para garantir a rápida denúncia de incidentes racistas ou xenófobos.

O imediatismo da intervenção policial em qualquer incidente / crime ajuda a garantir que é recolhido o número máximo possível de provas e que estas são devidamente incluídas no processo de modo a esclarecer os factos e a encontrar o agressor(es). Isto faz com que a formação dos prestadores dos cuidados de saúde para identificar crimes/incidentes de racismo ou xenofobia seja importante.

- **Serviços sociais.** Muitas vezes, as pessoas que sofreram um incidente racista ou xenófoba ou qualquer outra forma de intolerância precisam de ajuda, para além daquilo que os serviços de polícia podem oferecer, para superar a situação, recuperar sua dignidade e serem capazes de controlar o medo de sofrer um novo incidente. Deve ser lembrado que, em alguns casos, as vítimas encontram-se excluídas socialmente. Podem ser sem abrigo ou precisar sair da cidade para começar de novo num ambiente onde possam sentir-se seguros.

Isto pode impedir que as vítimas recebam o apoio psicossocial de que precisam. Por conseguinte, recomenda-se a criação de uma rede que coloque as vítimas em contacto com

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

os serviços disponíveis e que providencie a estes serviços a informação necessária sobre as vítimas desde que a partilha de tal informação.

- **Emprego.** O local de trabalho é uma das áreas onde ocorre o maior número de actos de discriminação motivado pelo racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância. A coordenação com os serviços de emprego, ajudando-os a reconhecer estes incidentes é outro elemento importante.

Existem organizações que trabalham com grupos vulneráveis, facilitando o acesso ao mercado de trabalho para as pessoas cujas possibilidades são limitadas devido a circunstâncias como a maternidade precoce, abandono escolar, etc., estas circunstâncias juntamente com o facto de pertencerem a um grupo social, o qual historicamente tem enfrentado discriminação, frustram ainda mais o acesso ao mercado de trabalho e contribuem para a exclusão social gradual. Os serviços da polícia podem detectar tais situações e agir como um canal de comunicação com estas organizações.

- **Justiça.** Com o objetivo de identificar os autores de crimes ou de incidentes racistas / xenófobos e evitar a vitimização secundária, já descrita acima, os serviços de polícia devem colaborar, estreitamente, com o departamento de Justiça, nas suas investigações policiais.

Os serviços policiais devem garantir que as atividades e eventos sociais prossigam com a devida normalidade. É seu dever patrulhar e implementar os procedimentos necessários para prevenir e/ou neutralizar possíveis ameaças que possam impedir o decurso normal das atividades agendadas. Os policiais responsáveis pela supervisão dos eventos devem considerar duas diferentes táticas: polícia uniformizada para garantir a segurança no evento e polícia não uniformizada para detectar potenciais ameaças à realização do evento. Este serviço deve ser realizado por elementos especializados, treinados para detectar estas ameaças potenciais.

6.2. ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

- Os serviços de polícia devem oferecer palestras informativas sobre os direitos e obrigações do cidadão, crime de ódio, discriminação e intolerância, bem como palestras de formação sobre questões de interesse para as entidades, organizações, ONGs e afins que representam a sociedade diversificada.

Os policiais especializados também devem explicar como seus próprios serviços funcionam uma vez que para as vítimas de violação dos seus direitos fundamentais é importante saber a quem se dirigirem e que canais deverão usar. Também devem fornecer informações sobre a atividade policial e disponibilizar dados sobre incidentes de racismo, xenofobia ou outras formas de intolerância.

- Coordenar e/ou criar protocolos de cooperação é um meio para formalizar e estruturar a colaboração com entidades, organizações, ONGs e associações que oferecem apoio e atenção às vítimas (por exemplo, grupos de apoio, formação, aconselhamento jurídico, etc.).

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância

PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

- Establish ties between police services and associations working with people whose fundamental rights have been violated. Estabelecer laços entre os serviços de polícia e as associações que trabalham com pessoas cujos direitos fundamentais tenham sido violados. Estas redes são eficazes na medida em que informam a comunidade sobre os níveis de tensão e facilitam a acção conjunta para atenuar ou resolver problemas. Fortes redes cívicas envolvem diferentes setores civis e facilitam o trabalho entre a polícia e a comunidade em tempos de crise²⁷.

²⁷ ASHUTOSH, V., *Ethnic Conflict and Civic Life: Hindus and Muslims in India*, Yale, 2002.

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

7.

BIBLIOGRAFIA

PROXIMITY PROJECT

Report on Best Practices and Comparative Study: services, structures, strategies and methodologies on Proximity Policing against Racism, Xenophobia and other Forms of Intolerance
<http://www.proximitypolicing.eu/Workstreams/best-practices-and-comparative-study>

PLAN DIRECTOR DE LA POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID https://diario.madrid.es/wp-content/uploads/2016/03/plandirector_version_web_final.pdf

CARTA DE SERVICIOS DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID
<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Emergencias-y-seguridad/Publicaciones/Carta-de-Servicios-de-Policia-Municipal-Fecha-de-aprobacion-18-de-junio-de-2008-Fecha-de-ultima-evaluacion-4-de-mayo-de-2017-Carta-Certificada-2016-N/?vgnextfmt=default&vgnextoid=0d710242a099c110VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=8082bb21278fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

GUÍA SOBRE DISCRIMINACIÓN INTERSECCIONAL Y MUJERES GITANAS.
https://www.gitanos.org/upload/53/27/GUIA_DISCRIMINACION_INTERSECCIONAL_VERSION_FINAL.pdf

GUÍA SOBRE LA GESTION POLICIAL DE LA DIVERSIDAD
<http://www.gestionpolicialdiversidad.org/index.php/documentacion/general>

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

MANUAL PRÁCTICO PARA LA INVESTIGACIÓN Y ENJUICIAMIENTO DE DELITOS DE ODIO Y DISCRIMINACIÓN

[HTTP://WWW.EMPLEO.GOB.ES/OBERAXE/ES/PUBLICACIONES/DOCUMENTOS/
DOCUMENTO_0069.HTM](http://www.empleo.gob.es/oberaxe/es/publicaciones/documentos/documento_0069.htm)

IDENTIFICACIONES POLICIALES IMPARCIALES Y EFICACES, INFORME TÉCNICO, LECCIONES SOBRE LA REFORMA EN CINCO SERVICIOS POLICIALES ESPAÑOLES
[HTTPS://WWW.OPENSOCIETYFOUNDATIONS.ORG/PUBLICATIONS/FAIR-AND-EFFECTIVE-POLICE-STOPS/ES](https://www.opensocietyfoundations.org/publications/fair-and-effective-police-stops/es)

CONJUNTO DE FERRAMENTAS

Contra o racismo, a xenofobia e outras formas de intolerância
PARA OS MUNICÍPIOS E, EM PARTICULAR, PARA O POLÍCIAMENTO DE PROXIMIDADE

Coordenador

Observatório Espanhol do Racismo e da Xenofobia (OBERAXE), Direcção-Geral da Integração e da Assistência Humanitária, Ministério do Trabalho, Migração e Segurança Social

Parceiros

Ministry of Justice of Finland. (Ministério da Justiça da Finlândia)
Suomen Oikeus-Ministeriö

Municipal Police of Madrid. Spain

Municipal Police of Riga. Latvia(Polícia Municipal de Riga). Letónia

Police and Border Guard. Estonia (Pólicia e Guarda das Fronteiras). Estónia

Comando Metropolitano de Lisboa. Portugal

Universidade de Milão. Itália

TRABE Association. Spain (Associação TRABE), Espanha

Foundation for Access to Rights. Bulgaria. (Fundação para o Acesso aos Direitos), Bulgária

Bradford Hate Crime Alliance. United Kingdom (Aliança Contra o Crime de Ódio de Bradford), Reino Unido

Membros associados

European Coalition of Cities against Racism (ECCAR)

European Network of Policewomen (ENP)

Ministry of the Interior Spain