



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO TECNOLÓGICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ARQUITETURA E URBANISMO

Carolina Oliveira da Silva

Condições Ambientais para Depoimentos: estudo de casos em Delegacias de
Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da Região da Grande
Florianópolis

Florianópolis
2021

Carolina Oliveira da Silva

Condições Ambientais para Depoimentos: estudo de casos em Delegacias de
Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da Região da Grande
Florianópolis

Dissertação submetida ao Programa de Pós-
Graduação em Arquitetura e Urbanismo da
Universidade Federal de Santa Catarina.
Orientadora: Prof^ª. Maristela Moraes de Almeida,
Dr^a.

Florianópolis

2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Silva, Carolina Oliveira da

Condições Ambientais para Depoimentos : estudo de casos em Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da Região da Grande Florianópolis / Carolina Oliveira da Silva ; orientadora, Maristela Moraes de Almeida, 2021.

151 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Florianópolis, 2021.

Inclui referências.

1. Arquitetura e Urbanismo. 2. Qualidade Ambiental. 3. Delegacia de Polícia. 4. Testemunho. 5. Atmosferas. I. Almeida, Maristela Moraes de. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo. III. Título.

Carolina Oliveira da Silva

Condições Ambientais para Depoimentos: estudo de casos em
Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da Região
da Grande Florianópolis

O presente trabalho em nível de mestrado foi avaliado e aprovado por banca
examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof.^a Máira Longhinotti Felipe, Dr.^a
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Lilian Milnitsky Stein, Dr.^a
Universidade Federal de Santa Catarina

Certificamos que esta é a **versão original e final** do trabalho de conclusão
que foi julgado adequado para obtenção do título de mestre em Arquitetura e
Urbanismo.

Prof. Paolo Colosso, Dr.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação

Prof.^a Maristela Moraes de Almeida, Dr.^a
Orientador(a)

Florianópolis, 2021.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho não é resultado apenas de uma força de vontade da pesquisadora e da orientadora, mas é fruto de uma rede de colaboração que o tornou possível. Primeiramente, agradeço à minha mãe, pela sua força, pelo auxílio (desde as revisões gramaticais até as dúvidas a respeito da experiência nas delegacias), por tornar tudo mais fácil e claro, também, pela oportunidade de ter um convívio tão próximo do objeto de estudo. Agradeço também ao meu pai, por possibilitar a minha graduação pela UFSC e, conseqüentemente, todas as conquistas a partir de então. Ao meu irmão, pelas vírgulas tiradas e colocadas e toda a diferença que elas fazem.

Não poderia deixar de agradecer ao Dani, meu companheiro para todos os momentos, por me desafiar a sempre ir mais longe, confiar na minha capacidade de conquistar qualquer coisa e acreditar em mim quando eu mesma não acredito. À Sol, por me acalantar nas horas difíceis e me chamar para levantar depois de horas de trabalho ininterrupto. A todos os amigos, pela paciência e amor incondicional.

Agradeço também à Capes e ao PósARQ/UFSC pelo auxílio financeiro, aos professores pela atenção e compartilhamento, principalmente à Maristela, por me acolher, me orientar e topar este desafio comigo.

Gratidão também à Polícia Civil de Santa Catarina, aos Delegados, Escrivães, Agentes e Psicólogos, a todos os profissionais que me receberam tão bem e compartilharam um pouco da sua experiência comigo, para que eu pudesse tecer este enredo e demonstrar o trabalho honrável que a Instituição presta à sociedade, apesar de todas as dificuldades encontradas no caminho.

Obrigada a todos que tornaram esta pesquisa possível.

“Eu confronto a cidade com o meu corpo; minhas pernas medem o comprimento da arcada e a largura da praça; meus olhos fixos inconscientemente projetam meu corpo na fachada da catedral, onde ele perambula sobre molduras e curvas, sentindo o tamanho de recuos e projeções; (...) A cidade e o meu corpo se complementam e se definem. Eu moro na cidade, e a cidade mora em mim.” (PALLASMAA, 2011).

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo caracterizar as condições ambientais e os fenômenos arquitetônicos existentes em Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da Grande Florianópolis. Para tanto, tem o intuito de descrever a sequência histórica do surgimento da Polícia Civil no Estado de Santa Catarina e o seu papel na sociedade contemporânea. Visa também identificar os aspectos ambientais percebidos pelos policiais nas salas de depoimento, nas áreas de espera para o atendimento e as expectativas que possuem a respeito desses locais. Além disso, tem o intuito de estudar as características ambientais e observar os fenômenos arquitetônicos nas edificações que fazem parte dos estudos de caso. Tais obras foram avaliadas à luz da relação pessoa-ambiente por meio das teorias da psicologia ambiental e da fenomenologia, pois se considera que não há como dissociar a pessoa do meio onde ela habita, nem o meio da influência humana, seja ele construído ou não. Foram utilizadas ferramentas de observação *in loco* com o intuito de analisar os ambientes dos estudos de caso, entrevistas semiestruturadas com funcionários para expressar a percepção das pessoas que estão diariamente envolvidas com o local e revisão bibliográfica a respeito do tema. Observou-se que o ambiente não responde com qualidade às necessidades das pessoas. Verificaram-se, ainda, falhas no programa arquitetônico das delegacias analisadas e problemas acústicos que podem interferir no relato da pessoa, principalmente com relação à sensação de segurança e acolhimento, percepções primordiais no momento da narração.

Palavras-chave: Qualidade Ambiental. Delegacia de Polícia. Testemunho. Atmosferas. Humanização.

ABSTRACT

This work aims to characterize the environmental conditions and the architectural phenomena of police stations specialized in the protection of children, adolescents, women and the elderly in Grande Florianópolis region. Therefore, it aims to describe the historical sequence of the emergence of civil police stations in Santa Catarina and their role in contemporary society. It also aims to identify the environmental aspects perceived by the police officers concerning the testimonial and waiting rooms and their expectations about those places. Lastly, it has the intention on studying the architectural phenomena on the buildings of the study case, and also their environmental characteristics. Those buildings have been evaluated under the focus of the person-environment relationship and through the theories of environmental psychology and phenomenology, as it considers that there is no way to dissociate the person from the environment where he or she lives, nor the environment, whether built or not, of human influence. On-site observation tools were used in order to analyze the case studies, semi-structured interviews with employees to express the perception of people who are daily involved with the place and bibliographic review on the topic. It was observed that the environment does not respond with quality to the people's needs. It also was found flaws on the architectonic program of the analyzed police stations that can interfere the persons testimony, especially regarding the feeling of security and welcome, which are primordial perceptions at the narration moment.

Keywords: Environmental Quality. Police Station. Testimony. Atmospheres. Humanization.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Linha do Tempo - História da Polícia Civil em Santa Catarina	25
Figura 2: Edifício da Superintendência da Polícia Federal em Florianópolis	29
Figura 3: Sequência de procedimentos no âmbito da Polícia Civil	40
Figura 4: Exemplo de consultório terapêutico.....	45
Figura 5: Imagem interna da Catedral Metropolitana de Brasília.....	46
Figura 6: Confessionário da Catedral Metropolitana de Brasília.....	46
Figura 7: Separação entre ministro e fiel – Igreja Nossa Senhora Mãe dos Homens.....	47
Figura 8: Ambiente do registro de ocorrência de uma Delegacia de Comarca na Grande Florianópolis	48
Figura 9: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	50
Figura 10: Exemplo 01 de Sala de Depoimento	65
Figura 11: Exemplo 02 de Sala de Depoimento	65
Figura 12: Exemplo 03 de Sala de Depoimento	66
Figura 13: DPCAMI 01 - vista externa	74
Figura 14: Croqui de Cobertura da DPCAMI 01	75
Figura 15: Área de espera DPCAMI 01	76
Figura 16: Planta Esquemática da Área de Espera e Cartórios da DPCAMI 01	76
.....	76
Figura 17: Nuvem de Palavras da Recepção DPCAMI 01	77
Figura 18: Local de Registro de Ocorrência DPCAMI 01	79
Figura 19: Nuvem de Palavras das Salas de Atendimento DPCAMI 01	80
Figura 20: Brinquedoteca DPCAMI 01.....	81
Figura 21 Local de convívio dos funcionários da DPCAMI 01	82
Figura 22: Celas da DPCAMI 01	82
Figura 23: Acesso às salas do segundo pavimento DPCAMI 01	83
Figura 24: Espera do Segundo Pavimento DPCAMI 01	83
Figura 25: Acesso à DPCAMI 02	86
Figura 26: Croqui Cobertura DPCAMI 02	86
Figura 27: Recepção DPCAMI 02.....	87
Figura 28: Espera da DPCAMI 02	87

Figura 29: Nuvem de Palavras da Recepção DPCAMI 02	88
Figura 30: Brinquedoteca da DPCAMI 02.....	90
Figura 31: Planta Baixa Exemplo de Sala de Atendimento Psicológico DPCAMI 02	91
Figura 32: Acesso aos cartórios da DPCAMI 02	91
Figura 33: Nuvem de Palavras das Salas de Atendimento DPCAMI 02.....	92
Figura 34: Cella da DPCAMI 02	93
Figura 35: Cella da DPCAMI 02 – iluminação	93
Figura 36: Nuvem de Palavras Recepção Ideal	95
Figura 37: Nuvem de Palavras Características Essenciais para Sala de Atendimento	96
Figura 38: Fluxograma de Ambientes.....	114
Figura 39: Croqui da sugestão de leiaute - térreo	115
Figura 40: Sugestão de Recepção - Indicação A	117
Figura 41: Sugestão de Recepção - Indicação B	117
Figura 42: Sugestão de Área de Espera - Indicação C.....	117
Figura 43: Sugestão de Sala de Atendimento	118
Figura 44: Croqui da sugestão de leiaute - superior.....	120
Figura 45: Novas instalações da DPCAMI 01.....	125

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Comparativo entre diferentes tipos de relato.	53
Quadro 2: Tipos de entrevistas investigativas	64
Quadro 3: Características das condições ambientais e sugestões de melhoria das recepções e salas de depoimentos das DPCAMIs estudadas	111

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACADEPOL Academia da Polícia Civil de Santa Catarina
APA American Psychological Association
BO Boletim de Ocorrência
CAU Conselho de Arquitetura e Urbanismo
CEIJ Coordenadoria Estadual da Infância e Juventude de Santa Catarina
CF Constituição Federal
CP Código Penal Brasileiro
CPP Código de Processo Penal
DA Depoimento Acolhedor
DE Depoimento Especial
DEAM Delegacia Especializada de Atendimento às Mulheres
DPCAMI Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso
DSD Depoimento sem Dano
PA Psicologia Ambiental
PC Polícia Civil
PM Polícia Militar
MP Ministério Público
TCC Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TJSC Tribunal de Justiça de Santa Catarina

APRESENTAÇÃO

A respeito da subjetividade existente na análise realizada por esta pesquisadora, faz-se necessária uma caracterização da mesma, para que se possa criar um contexto do lugar de fala. Sou filha de policial civil, atualmente aposentada, e passei boa parte da infância, nos períodos de contraturno escolar, permanecendo no trabalho com a minha mãe. Portanto, desenvolvi desde cedo uma ligação com a Instituição e com os profissionais que nela atuam. Desta forma, já conhecia as circunstâncias em que se encontram as edificações que abrigam esse tipo de equipamento.

Com a graduação em Arquitetura e Urbanismo, senti que poderia trazer à luz da academia alguns aspectos ainda pouco discutidos pela literatura. Como Trabalho de Conclusão de Curso, no ano de 2015, desenvolvi um Estudo Preliminar de Projeto para as Delegacias de Palhoça. Em um primeiro momento, realizei uma pesquisa nos sítios de internet que possuem banco de dados a respeito de diversas obras arquitetônicas para analisar o panorama das delegacias que são projetadas, tanto no Brasil quanto no exterior. Foram realizadas também pesquisas em busca de normativas e diretrizes projetuais para orientar o desenho. O resultado da primeira foi pouco diversificado, sendo dominado por referências no exterior e ainda assim, em sua maioria, marcados por reformas e pela reiteração da força punitiva do Estado. A exceção encontrada foram os edifícios de polícia na Austrália, onde foram achados exemplares de arquitetura com caráter mais convidativo e integrado ao ambiente urbano. A segunda pesquisa restou inconclusiva, dessa forma, foram feitas visitas exploratórias para conhecer as instalações existentes das delegacias em questão, de modo a subsidiar o desenvolvimento de um programa que fosse adequado às expectativas do trabalho.

Ainda instigada pela dificuldade em encontrar material científico a respeito do tema, submeti ao Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal de Santa Catarina o projeto de pesquisa intitulado: A Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher sob a ótica da Psicologia Ambiental: estudo de caso da DEAM de Porto Alegre.

O ingresso no Programa permitiu contato com o Lapam – Laboratório de Psicologia Ambiental, à época no Departamento de Psicologia, mediante um convite

feito pela professora Maristela para assistir a uma qualificação de doutorado de uma participante do laboratório. Assim, pude colaborar na Extensão em Psicologia Ambiental e Bem-Estar nas Instituições, quando estava no Módulo 2, atuando diretamente em uma das delegacias estudadas neste trabalho, com o objetivo de proporcionar intervenções voltadas à melhoria do ambiente construído, engajando os profissionais a refletirem sobre as prioridades e os pensamentos coletivos de formas de viabilizar a execução das alterações propostas.

Esses enlances e felizes coincidências fizeram crescer uma vontade de compreensão dos temas que envolvem as pessoas e as interações que estabelecem com o ambiente construído, especialmente quando se trata de um equipamento público tão complexo e importante para a sociedade como é o caso das delegacias de polícia.

Aproveito este momento também para relatar a respeito das dificuldades encontradas, não apenas no que concerne à pesquisa e ao desenvolvimento do estudo científico, mas também com relação à carga emocional das leituras realizadas, as quais trazem reflexões sobre as dificuldades do testemunho, suas implicações e seu contexto político e social. Penso ser impossível não evocar o sentimento de empatia com os relatos encontrados na bibliografia.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.1	TEMA DE PESQUISA	20
1.2	OBJETIVOS	20
1.2.1	Objetivo Geral	20
1.2.2	Objetivos Específicos	21
1.3	ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	21
2	A POLÍCIA CIVIL E O PAPEL NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA ..	23
2.1	HISTÓRIA DA INSTITUIÇÃO	23
2.2	FUNÇÃO, ATIVIDADES E ESTRUTURA NOS DIAS ATUAIS	27
2.3	ATMOSFERAS DO LUGAR	30
3	ANALISANDO AS INTERAÇÕES ENTRE AS PESSOAS E O	
	AMBIENTE.....	31
3.1	A ABORDAGEM DA PSICOLOGIA AMBIENTAL.....	32
3.2	A ABORDAGEM FENOMENOLÓGICA.....	35
3.3	ENLACES ENTRE FENOMENOLOGIA E PSICOLOGIA AMBIENTAL ...	36
4	CONSIDERAÇÕES SOBRE O PAPEL DO RELATO	38
4.1	TIPOS DE RELATOS	38
4.2	DIFERENTES AMBIENTES DE RELATO	42
4.3	A PSICOLOGIA DO TESTEMUNHO.....	55
4.4	A INFLUÊNCIA DO AMBIENTE NO DEPOIMENTO EM DELEGACIAS..	61
4.5	O ESTRESSE E A RECUPERAÇÃO PSICOFISIOLÓGICA	66
5	FERRAMENTAS DE INVESTIGAÇÃO E ANÁLISE.....	69
6	ESTUDO DE CASO: DPCAMIS DA REGIÃO DA GRANDE	
	FLORIANÓPOLIS.....	74
6.1	CONHECENDO A DPCAMI 01	74
6.2	CONHECENDO A DPCAMI 02	86

6.3	EXPECTATIVAS A RESPEITO DE CARACTERÍSTICAS AMBIENTAIS	95
7	ACHADOS DA PESQUISA	100
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	123
8.1	POTENCIALIDADES DO TRABALHO	125
8.2	DIFICULDADES ENCONTRADAS	126
8.3	RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	127
	REFERÊNCIAS	128
	APÊNDICE A – Revisão Bibliográfica	133
	APÊNDICE B – TCLE utilizado nas entrevistas	145
	APÊNDICE C – Incidência de palavras da percepção dos funcionários (recepção)	148
	APÊNDICE D – Incidência de palavras da percepção dos funcionários (sala de atendimento)	149
	APÊNDICE E – Incidência de palavras das expectativas dos funcionários com relação à recepção	150
	APÊNDICE F – Incidência de palavras das expectativas dos funcionários com relação às salas de atendimento	151

1 INTRODUÇÃO

A sociedade, ao longo do tempo, sofreu diversas transformações. O ser humano passou por fases de convívio social muito diferentes no decurso da história, desde organizações coletivas para sobrevivência, na era em que se abrigavam em cavernas, até a atual e complexa organização de nações. Dessa forma, as pessoas interagem entre si conforme as relações sociais estabelecidas e os atos que praticam podem ser socialmente aceitos ou não, possuindo uma relação direta com a cultura do local.

Como exemplo, pode-se citar um estado monárquico do século XIX onde a lei era a palavra do rei e as ações não socialmente aceitas ou que contrariavam a vontade da majestade eram punidas conforme a discricionariedade do governante. As formas de estado e governo foram se desenvolvendo até chegar ao atual estado de liberdade onde, teoricamente, existe a valorização do indivíduo, sendo os direitos e os deveres escritos por pessoas eleitas pelo povo. Esta configuração não é universal, entretanto é a que atualmente existe no Brasil.

Constituições como a Constituição Federal (CF) de 1988, que vigora no Brasil, têm como princípios a separação de poderes e a limitação da capacidade de punir do Estado. Assim sendo, esta foi redigida por uma Assembleia Constituinte eleita por representantes do povo, e em seu artigo 144 dispõe sobre a segurança pública, explicitando ser dever do Estado, direito e responsabilidade de todos.

Para cumprir esta obrigação, a Lei Maior determinou a criação de órgãos cujas funções são específicas para cada caso. Um desses órgãos é a Polícia Civil (PC), que tem a função de polícia judiciária, ou seja, ela investiga infrações penais, que são condutas determinadas no Código Penal Brasileiro (CP) puníveis com pena privativa de liberdades ou restritivas de direito. Desta forma, a CF é a lei que rege os direitos e deveres do povo a partir do que se entende adequado à sociedade contemporânea, sendo o CP o conjunto de leis que determina as condutas não aceitas pela coletividade, ou seja, aquela conduta que, se realizada por uma pessoa, interfere no direito de outra de modo tão grave que é considerado crime.

Para exercer sua função, a Polícia Civil se divide em delegacias, que são locais de atendimento ao público e de expediente administrativo, onde se realizam as diligências necessárias para o embasamento das investigações. As delegacias se

especializaram para atender à diversidade de situações com as quais devem lidar. Segundo o sítio da PC de Santa Catarina na internet, a Instituição conta com diversos tipos de delegacias especializadas, entre elas a Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso (DPCAMI).

No estado de Santa Catarina, a delegacia especializada no apoio à mulher divide espaço com o atendimento a maus tratos à criança, com o adolescente infrator (o menor de idade que tenha cometido algum crime) e com o idoso, atualmente protegido pela Lei 10.741 de 2003. Trata-se, portanto, de um ambiente muito plural em sua capacidade de assistência às pessoas, e tal característica pode gerar conflitos de uso do lugar.

O CP define que determinados crimes dependem de representação da vítima para serem investigados e, posteriormente, o acusado ser processado pelo sistema de persecução penal. Isso significa que não há delito enquanto não existir vontade do sujeito passivo (vítima) de prosseguir com o processo penal contra o sujeito ativo (acusado). A instauração do inquérito policial (um dos tipos de investigação policial) e, por conseguinte, do processo penal, na esfera judiciária, só ocorrerá por vontade exclusiva da vítima. Esse era o sistema utilizado pelo Artigo 213 do Código Penal, que caracteriza o crime de estupro quando a vítima é maior de idade até o ano de 2018, quando a Lei 13.718/2018 alterou seu texto, tornando pública e incondicionada a persecução penal em crimes contra a liberdade sexual, ou seja, finda a investigação criminal por parte da PC, o Ministério Público (MP) decide se irá ou não abrir um processo criminal contra o acusado, independentemente de concordância da vítima do crime.

Entretanto, ainda assim, há a necessidade do depoimento da vítima e da denúncia do crime. Desta forma, nota-se a importância da confiança das pessoas na instituição policial, para que se sintam seguras e à vontade para relatar os fatos ocorridos com detalhes, por mais difícil que seja esse momento.

O campo de atuação do Arquiteto e Urbanista é amplo, e atualmente é possível perceber o esforço realizado pelo Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU) pela valorização profissional. Ao mesmo tempo, a baixa qualidade de grande parte dos edifícios públicos no Brasil é notória. As reclamações sobre a falta de infraestrutura na área da educação, saúde e segurança pública vêm de longa data e

crecem gradativamente, na medida em que estes edifícios não recebem adequada atenção.

Neste estudo, entende-se que parte do conjunto de sentimentos que compreende segurança e acolhimento é oriunda da percepção de um ambiente que garanta um mínimo de conforto para que a vítima se sinta disposta a testemunhar.

Segundo Stein, Pergher e Feix (2009), um ambiente desconhecido e intimidador gera ansiedade na pessoa, prejudicando o desempenho da memória, que é elemento primordial quando se registra a ocorrência ou se faz a inquirição da vítima. Deste modo, é perceptível uma íntima relação entre o ambiente em que a pessoa está, seu estado emocional e a fidedignidade dos fatos relatados.

Conforme Günther (2005), o ser humano possui grande complexidade em seu comportamento, não existindo, até o momento, teoria ou método único que seja capaz de explicá-lo em todas as suas subjetividades. Portanto, as abordagens escolhidas para serem utilizadas neste trabalho foram as da Fenomenologia e da Psicologia Ambiental (PA) para compreensão da complexa relação entre homem e o ambiente (natural ou construído) e para interpretação do que é ser-no-mundo em um ambiente de depoimento.

Ambas as linhas de pensamento compreendem a pessoa e o ambiente na qual ela está como elementos indissociáveis entre si e levam em consideração o ser humano em sua totalidade e complexidade, como um ser que interage e responde ao ambiente no qual se encontra, e da mesma forma, consideram que o ambiente construído é a expressão de uma vontade humana para o lugar.

Do ponto de vista social, este trabalho possui relevância por proporcionar uma análise do ambiente construído do equipamento urbano utilizado pelas pessoas para que possam fazer o registro do Boletim de Ocorrência (BO) e também quando são testemunhas ou acusados para prestar depoimento. Traz uma crítica à falta de infraestrutura para a realização do trabalho policial, que se traduz em ambiente inadequado e dificulta o desenvolvimento de uma relação de proximidade e confiança entre a Instituição e a sociedade. Além disso, pode fundamentar mudanças nos paradigmas da Instituição e auxiliar em melhorias na prestação do serviço público.

Do ponto de vista científico, o trabalho aplica ferramentas de investigação em objetos de estudo até então pouco explorados pela literatura nacional, o que pode auxiliar em estudos futuros e em reflexões a respeito do tema abordado.

1.1 TEMA DE PESQUISA

Esta pesquisa se fundamenta na necessidade de o local de depoimento ser propício para a tomada do testemunho, além de ser um ambiente de trabalho favorável ao desempenho da função de proteção da sociedade. Dessa forma, busca-se analisar os aspectos considerados positivos e negativos, a partir da percepção dos funcionários, das edificações estudadas e dos fenômenos arquitetônicos que podem ser observados nesses ambientes.

Para compreensão de como as pessoas se relacionam com os edifícios de delegacias, foi realizada uma revisão de literatura em busca de pesquisas que trabalhem com a percepção das pessoas nos ambientes deste tipo de instituição, elaborada uma linha do tempo para fundamentar a carga histórica que possui a Polícia Civil de Santa Catarina e pesquisas acerca dos conceitos atrelados à Psicologia Ambiental e à Fenomenologia. Sob a ótica desses construtos, procurou-se analisar os edifícios de duas DPCAMIs, que se encontram na Região da Grande Florianópolis, de modo a verificar se atendem com qualidade às necessidades humanas que abrigam.

1.2 OBJETIVOS

Este trabalho tem a intenção de analisar a interação entre pessoa e ambiente, a partir de uma visão fenomenológica de ser-no-mundo, e entender as características ambientais que auxiliam ou prejudicam a sensação de uma atmosfera de segurança e acolhimento.

Pretende-se com esta pesquisa alcançar os seguintes objetivos:

1.2.1 Objetivo Geral

Caracterizar as condições ambientais e os fenômenos arquitetônicos existentes em Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da Grande Florianópolis.

Para que o objetivo seja alcançado, foram delimitados os seguintes objetivos específicos de modo a ancorar a interpretação realizada acerca do tema:

1.2.2 Objetivos Específicos

Descrever a sequência histórica da Polícia Civil de Santa Catarina no contexto da segurança pública e o seu papel na sociedade contemporânea;

Identificar aspectos ambientais percebidos pelos policiais nas salas de depoimento e nas áreas de espera para atendimento e as expectativas que possuem acerca desses locais;

Estudar características ambientais e observar os fenômenos arquitetônicos que acontecem nos edifícios de Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da Região da Grande Florianópolis.

1.3 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Este trabalho está organizado de modo a criar uma sequência de pensamentos, inserindo novos conceitos ao longo do percurso, com o intuito de discutir, ao final, os achados da pesquisa sob a luz dos construtos descritos.

No Capítulo 1 é mostrada uma introdução a respeito do tema, seguida da explicação de sua relevância e do objetivo da pesquisa.

No Capítulo 2, discorre-se sobre a história da Polícia Civil de Santa Catarina e o seu papel na sociedade contemporânea, refletindo a respeito de como se construiu a Instituição que se apresenta hoje, sendo fruto de um complexo sistema de segurança pública vigente no país.

O Capítulo 3 apresenta os conceitos que ancoram esta pesquisa no que diz respeito às interações entre as pessoas e o ambiente em que habitam, sendo abordados sob a ótica da Psicologia Ambiental e da Fenomenologia, pois se tratam de formas de compreender a relação analisada considerando o ser humano em toda a sua complexidade, sem o dissociar do ambiente em que vive.

O Capítulo 4 objetiva explicar a respeito dos diferentes tipos de relatos, os locais onde acontecem, aprofundando a questão do depoimento, principalmente o prestado nas delegacias, compreendendo que o ambiente no qual acontece é resultado do treinamento em entrevista investigativa realizado pela Instituição.

Já o Capítulo 5 trata das ferramentas de investigação e análise utilizadas nos estudos de caso presentes no Capítulo 6, que, por sua vez, aborda as duas edificações pesquisadas, considerando as observações feitas pela pesquisadora e a

percepção obtida através de entrevistas com os funcionários, além das análises realizadas.

No Capítulo 7 são discutidos os achados da pesquisa, correlacionando-os com a literatura apresentada. Por fim, no Capítulo 8 são feitas as considerações finais, levantadas as potencialidades do trabalho, suas dificuldades e sugestões para pesquisas futuras.

2 A POLÍCIA CIVIL E O PAPEL NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

A sociedade, como elemento em construção, modifica as suas leis conforme sua cultura, assim, condutas que podem ser socialmente aceitas em determinado lugar não o são em outro. Como exemplo, há países onde o divórcio é proibido e a mulher é tratada como objeto, podendo fazer apenas aquilo que o marido determina. No contexto brasileiro, tal conduta seria classificada como criminosa: limitar o direito de ir e vir de outra pessoa.

Como mostra a sua história, a Polícia Civil existe para compor um sistema de segurança pública que tem o intuito de limitar as liberdades de uma pessoa quando esta, por ação ou omissão, restringe a liberdade de outra. Por exemplo, se uma pessoa furta o aparelho celular de alguém, a primeira está limitando a liberdade da segunda de possuir um objeto que é dela por direito. Também fazem parte desse sistema outros órgãos como a Polícia Federal, a Polícia Rodoviária Federal, a Polícia Ferroviária Federal, as Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares e as Polícias Penais Federais, Estaduais e Distritais.

No âmbito da Polícia Civil, as delegacias são os locais onde esse órgão exerce suas funções. Elas existem para dar suporte à pessoa que tenha algum dos seus direitos sendo restringidos por alguém a exercer a cessação de tal restrição, de modo que o Estado penalize aquele que teve uma conduta diversa daquela que se entende como socialmente adequada. Além de ser, é claro, o local onde se realizam as funções de investigação e de administração inerentes à Polícia Civil. Mais detalhes a respeito das atividades da Instituição serão abordados no item 2.2 – Função, Atividade e Estrutura nos Dias Atuais.

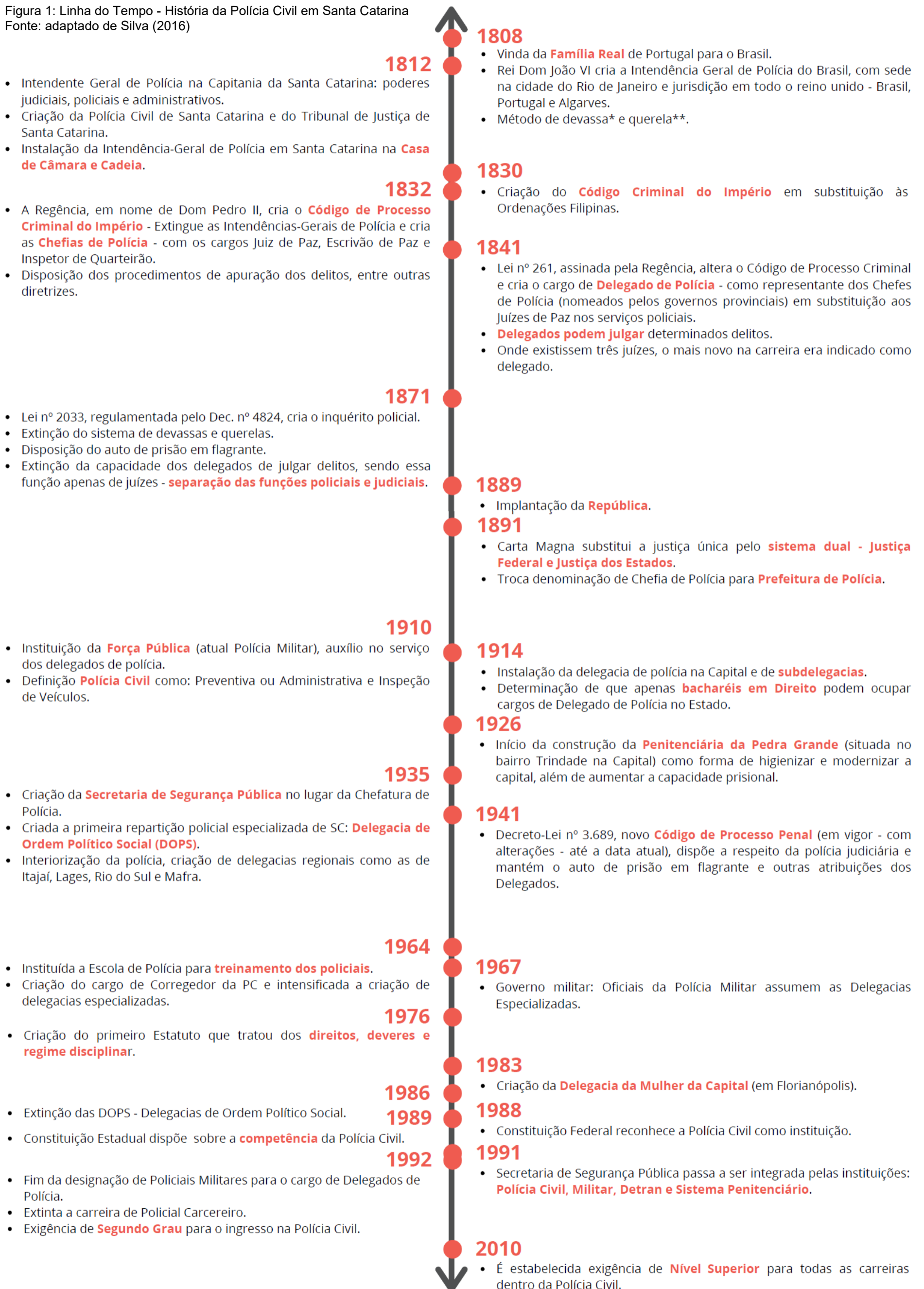
A seguir, discorrer-se-á acerca da história dessa Instituição e de que forma ela reflete, nos dias atuais, o seu passado.

2.1 HISTÓRIA DA INSTITUIÇÃO

A história da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina, assim como a da Segurança Pública, está intimamente ligada com a história do Brasil e do próprio Estado, com a criação de leis e a transmissão de poder de pessoa em pessoa até que se chegue à configuração atual.

A seguir é mostrada uma linha do tempo adaptada do Trabalho de Conclusão de Curso em Arquitetura e Urbanismo da autora (SILVA, 2016), que possui como base informações obtidas no sítio da Instituição e em pesquisas realizadas, para demonstrar as mudanças ocorridas no âmbito da segurança pública ao longo do tempo de modo a fornecer base para a análise das edificações estudadas.

Figura 1: Linha do Tempo - História da Polícia Civil em Santa Catarina
 Fonte: adaptado de Silva (2016)



* Devassa: investigação ordinária, sem preliminar indicação de autoria ou seus indícios.

** Querela: investigação sumária, com prévia indicação de autoria ou seus indícios.

Percebe-se, pela linha do tempo exposta, que a história da Instituição tal qual se conhece hoje é relativamente nova se comparada com a história da segurança pública no país.

A primeira norma de vigência efetiva no Brasil foram as Ordenações Filipinas editadas no reinado de Felipe III, tendo validade até a adoção do Código Criminal do Império em 1830, fruto das revoluções ocorridas nos anos anteriores, principalmente da Revolução Francesa e da divulgação do pensamento Iluminista, que difundia a liberdade como primeiro dos direitos do homem, acarretando paulatinamente na mudança das penas corporais para penas de prisão, ou seja, da restrição da liberdade (CODA, 2009).

É notável que por muito tempo os atos de apuração e de julgamento de crimes eram realizados pela mesma pessoa, o que pode gerar grande probabilidade de parcialidade na condenação, sendo essa separação ocorrida apenas em 1871. E apenas anos depois, em 1910, é que se separaram as polícias entre administrativa e repressiva. Apesar disso, somente em 1992, quando policiais militares deixaram de ser indicados para cargos de Delegados de polícia, é que se pode dizer que de fato ocorreu tal separação.

Desde a promulgação da CF de 88, foram amplamente discutidas políticas para unificação das Polícias Civil e Militar em apenas uma Polícia Estadual que fizesse as atividades ostensivas e preventivas. A base para tais discussões se deu pela racionalização de recursos (financeiros, tecnológico, de materiais e humanos), e de evolução social, com o intuito de prestar um serviço mais eficaz para a população. Entretanto, este assunto é de muita polêmica e não há consenso a respeito do modelo que realmente seria melhor, caso fosse adotado (CAETANO, 2012).

Assim, ainda hoje, as duas instituições são independentes, possuem funções específicas, características e abordagens diferentes, cada qual com a sua academia, sendo ambas subordinadas à Secretaria de Segurança Pública, respondendo diretamente ao Poder Executivo Estadual.

Há que se notar, também, que existe uma cultura de desconfiança instalada na sociedade devido aos eventos históricos do passado recente do país, que pode estar relacionada com a percepção das instituições de segurança como altamente

burocráticas, morosas, parciais, passíveis de corrupção e atreladas a símbolos de repressão e punição, como ressaltado por diversos meios de comunicação.

Assim, é difícil associar as instituições de segurança pública com órgãos garantidores de direito, proporcionadores de acolhimento e protetores do bem-estar coletivo. Essa estigmatização, aliada às condições precárias no ambiente de trabalho, torna ainda mais dificultosa a construção de um relacionamento harmonioso entre a Instituição e a sociedade, o que prejudica, conseqüentemente, as investigações policiais.

2.2 FUNÇÃO, ATIVIDADES E ESTRUTURA NOS DIAS ATUAIS

As considerações a seguir foram feitas com base em pesquisas no sítio da Instituição¹, visitas exploratórias realizadas pela autora, além da sua experiência prévia com a Instituição, como exposto na Apresentação.

A função da Polícia Civil atualmente é o de polícia judiciária dos Estados, ou seja, ela atua quando os demais entes de prevenção de crimes não foram bem-sucedidos, ressalvadas as atribuições das Polícias Federal e Militar.

Assim, a Instituição age por meio de diferentes atividades como recebimento de denúncias, por meio do Disque Denúncia 181, por registro *online* ou por boletim de ocorrência registrado na delegacia. Também é seu dever a instauração de procedimentos de investigação, o desenvolvimento do Inquérito Policial com juntada de provas, sejam elas testemunhais, documentais, periciais, entre outras que sejam necessárias ao esclarecimento do fato e à identificação dos seus responsáveis e, após, a entrega de toda a juntada ao Ministério Público. Também é atribuição da Polícia Civil o cumprimento dos mandados de prisão expedidos pelo Poder Judiciário e a fiscalização de jogos e diversões públicas.

Devido à complexidade de atos, ao número de denúncias e também de modo a atender com maior qualidade determinado segmento da sociedade, foram criadas delegacias especializadas, que podem ser divididas em: Investigação Criminal, em Homicídios, em Pessoas Desaparecidas, em Combate às Drogas, em Crimes de Trânsito, dentre outras.

¹ <https://www.pc.sc.gov.br/> Acesso em: 30 nov. 2020.

Percebe-se que a Instituição possui diferentes atuações. Assim, o foco deste trabalho está nas atividades de recebimento de denúncias, oitiva de testemunhas e as consequências que possuem para a investigação, papéis importantes para a proteção dos direitos das pessoas e que estão atrelados a um significado sensível da Polícia Civil como um todo.

Dessa forma, é imprescindível que a Instituição possua uma relação de confiança com a sociedade. Entende-se que essa sensação pode ser transmitida pela edificação, iniciando pelos acessos que devem ter fluxos distintos entre vítimas, acusados e pessoas presas em flagrante delito acompanhadas de policiais militares, de modo a não existir um conflito de uso dos locais.

As edificações também devem garantir um local de espera adequado, com distrações positivas, para que a sensação de tempo decorrido não seja tediosa, tendo em vista que, além do atendimento, há pessoas que passam muitas horas aguardando encaminhamento para abrigos, ou para que seja possível buscar pertences na residência onde habitava com o agressor – nos casos de violência doméstica –, entre outros.

Os depoimentos são tomados nos Cartórios – salas de atendimento – por Escrivães de Polícia. Esses ambientes devem ser capazes de proporcionar segurança e sigilo para as pessoas relatarem os fatos a partir do seu ponto de vista, sem que tenham a sensação de julgamento e vergonha, para que não omitam partes importantes do relato, os quais seriam essenciais às investigações.

Outro lugar de suporte às pessoas são as salas de psicólogos, onde são atendidas pessoas que prestaram ou que ainda vão prestar depoimento. Essa função é de extrema importância para o acolhimento da pessoa, pois muitas vezes podem chegar à delegacia em estado emocional sensível. Tais ambientes devem ter características semelhantes aos Cartórios, porém com maior grau de privacidade.

Os gabinetes dos delegados são salas individuais, onde esses profissionais exercem as suas funções. Eventualmente, oitivas também são realizadas nesses locais. Portanto, é imprescindível que também sejam acusticamente isolados e proporcionem as mesmas sensações dos ambientes anteriormente tratados.

As delegacias também podem ser equipadas com salas de arquivos – cada vez menores devido ao uso mais frequente de computadores e a diminuição do uso

de papel. É importante que possuam um depósito para material apreendido, que tenha características herméticas para isolar odores que podem provir de drogas apreendidas, uma sala de reuniões, local de copa e descanso dos policiais. Em alguns casos, há a indicação de que seja equipada com sala para auxílio jurídico, de modo que a pessoa não necessite se deslocar para poder receber atendimento de forma completa.

Caso a delegacia atenda em regime de plantão, há a necessidade de existir um alojamento, preferencialmente separado por sexo, e banheiro de uso exclusivo, ambientes que proporcionem condições adequadas para que os funcionários possam descansar ao mesmo tempo que possam estar à disposição de qualquer pessoa que procure a Instituição fora do horário comercial.

Apesar de existirem diferentes segmentos na segurança pública e consequentemente diferentes relações entre polícia e sociedade, os edifícios como um todo refletem a história que carregam essas instituições, como estabelecimentos limitantes de liberdades, com forte dicotomia entre espaços externos e internos. Quando projetados com a finalidade de abrigar uma instituição de segurança pública, apresentam aparência imponente, reiterando a força punitiva do Estado, como demonstra a Figura 2, que mostra o Edifício da Superintendência da Polícia Federal situado na cidade de Florianópolis. Percebe-se as linhas retas do bloco quase monolítico de cores escuras, sem qualquer relação com o ambiente externo, caracterizada pela base fechada no térreo. O pórtico de acesso marca a entrada e



Figura 2: Edifício da Superintendência da Polícia Federal em Florianópolis

Fonte: autora (2021)

determina quem está dentro e quem está fora da edificação, além de que a sua dimensão reitera a grandiosidade do órgão que a edificação abriga e que se propõe transmitir.

Porém, essa não é mais a tônica da Polícia Civil de Santa Catarina, que tem feito esforços para se aproximar da sociedade

e melhorar o atendimento ao público, como demonstra o Mapa Estratégico informado no sítio da Instituição (SANTA CATARINA, 2020), promovendo um diálogo mais aberto e com traços mais acolhedores para a população.

Este trabalho tem o intuito de se aproximar da Delegacia de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso, segmentos da sociedade que necessitam de atenção específica, pois se entende que, caso os anseios dessa parcela da população sejam atendidos, também o serão para a população como um todo, tendo em vista a universalidade do comportamento humano, de forma a atender às pessoas independentemente das necessidades que possuam.

2.3 ATMOSFERAS DO LUGAR

O termo atmosfera, utilizado nesse trabalho, provém da interpretação dada pelo arquiteto Peter Zumthor (2009), que o descreve como a característica, uma qualidade arquitetônica de um ambiente em tocar aquele que o observa e vivencia, comunicar-se com ele de uma forma profunda, com presença e naturalidade.

Por esta ótica, este trabalho questiona quais são as atmosferas de uma delegacia? E de um ambiente de depoimento? De que forma ele toca a pessoa que o experiencia? Quais as sensações transmitidas? Quais são os elementos favoráveis e desfavoráveis que estão presentes? O que seria a identidade de uma delegacia nos dias atuais? A quais características ela está associada?

Para responder a essas e outras questões a respeito dos ambientes de depoimento e das delegacias presentes no Estado de Santa Catarina, pesquisou-se a respeito da interação entre pessoas e ambientes de modo a embasar a compreensão sobre como as pessoas interagem com o lugar onde habitam.

3 ANALISANDO AS INTERAÇÕES ENTRE AS PESSOAS E O AMBIENTE

O arquiteto, desde a sua formação, é instigado a buscar a melhor solução para o habitar humano. Para tanto, procura compreender quais as necessidades e as expectativas das pessoas no ambiente a ser projetado e a quais questões deverá responder. As alternativas são tantas que acaba sendo obrigatória a escolha de prioridades, o que é uma boa resposta para determinada situação pode acabar prejudicando outra. A partir disso, o profissional alia formas, materiais e tantos outros elementos com o intuito de responder, do melhor modo possível, às expectativas criadas pelos clientes para as ambiências que a obra finalizada poderá proporcionar às pessoas, pesando e avaliando o resultado de cada decisão tomada.

Entretanto, o ser humano não responde ao mundo real, àquele projetado e executado pelo setor da construção civil. Responde ao ambiente experienciado, derivado da subjetividade humana, que compõe sua cultura, sua fé, suas experiências anteriores, sua personalidade e, inclusive, pela emoção que está sentindo no momento, seja ela raiva, frustração, incômodo, ansiedade e tantas outras. Essas características fazem com que se tenha uma percepção do ambiente, que pode ser diferente caso outros fossem os sentimentos prévios no momento da experiência, podendo ser modificado, até mesmo, pelo tempo transcorrido na vivência do lugar (ITTELSON; PROSHANSKY; RIVLIN; WINKEL, 2005).

Entende-se que a pessoa, quando se desloca até uma delegacia, seja para relatar um fato, seja para ser testemunha ou mesmo pelo fato de estar sendo acusado, inerentemente já se encontra em uma situação de vulnerabilidade, pois possui dúvidas e inseguranças quanto ao que acontecerá depois da realização da entrevista.

Ao contrário dos demais ambientes de relatos, como o caso de consultórios terapêuticos e psiquiátricos, onde o relato é protegido pela condição médico-paciente, nas delegacias o relato é feito e providências acerca dele são tomadas. Portanto, o ato de denunciar um crime, um acontecimento, é permeado por diversas dificuldades, que podem ser intrínsecas à pessoa, como o que falar, quando falar, os sentimentos sendo revividos no momento do relato, e também dificuldades práticas, como por exemplo, onde irá morar depois de acusar o seu companheiro, ou pai, ou familiar agressor.

Proporcionar um ambiente que seja acolhedor, agradável e que transmita a sensação de segurança é primordial para que seja dado o primeiro passo na direção da difícil liberdade proporcionada por se afastar de uma pessoa que cometeu um crime, como em casos de violência doméstica.

De modo a auxiliar a análise das relações estabelecidas entre as pessoas e o ambiente, diversas bibliografias foram pesquisadas para abarcar diferentes pontos de vista a respeito do tema.

3.1 A ABORDAGEM DA PSICOLOGIA AMBIENTAL

A Psicologia Ambiental é uma disciplina que visa ampliar o conhecimento da inter-relação entre o comportamento humano e o ambiente físico e social em que ele se encontra. Este campo de pesquisa surgiu no pós-II Guerra sob o título de “Psicologia da Arquitetura”, e tal terminologia provém dos estudos realizados por arquitetos, planejadores urbanos e cientistas que trabalhavam na reconstrução das cidades destruídas pelo conflito, pois a preocupação destes pesquisadores era a de proporcionar um ambiente adequado às necessidades da população, tendo em vista a larga escala das novas construções (MELO, 1991).

Segundo Melo (1991), quando cita Craik (1973), as primeiras pesquisas na área de arquitetura e planejamento urbano estavam voltadas a entender o comportamento humano frente ao ambiente construído, ou seja, analisar de que forma o meio influencia o comportamento da pessoa. Nessa mesma época, os estudos dos psicólogos buscavam entender o comportamento humano em determinado local. Com focos analíticos diferentes, um voltado ao ambiente e outro voltado para a pessoa, ambos os campos do conhecimento buscavam o mesmo objetivo: entender a relação entre o homem e o ambiente em que habita.

A terminologia “Psicologia Ambiental” surgiu em um seminário que relacionava o ambiente das salas de hospitais psiquiátricos e o progresso da terapia nos pacientes. A partir da década de 70 se aprofundaram os estudos nessa área, com a criação de disciplinas em cursos de ensino superior (MELO, 1991).

É notável a sobreposição de camadas de conhecimento atreladas a esse campo do saber que converge em pesquisas nas áreas de arquitetura, psicologia, geografia, sociologia, entre outras, e com o avanço desses estudos, percebeu-se que

os indivíduos não só eram influenciados pelo espaço onde estavam, mas também atuavam de forma a modificar o ambiente habitado.

Assim, passou-se a analisar uma inter-relação entre o indivíduo que se adequa ao ambiente e o ambiente que se adequa às necessidades do indivíduo. De maneira geral, a Psicologia Ambiental estuda o ser humano em seu ambiente natural, considera seus aspectos sociais e utiliza métodos de diferentes disciplinas de forma a envolver as mais diversas características em suas análises.

As pessoas, devido à sua memória e contexto social, já pré-concebem opiniões a respeito de outras pessoas e do ambiente onde vivem. Dessa forma, ao se evocar um certo conceito de lugar, diversas características vêm atreladas a ele.

O ser humano reage ao ambiente antes mesmo de analisá-lo em termos mais específicos, e as pessoas tendem a gostar ou não de certos arranjos pelo significado que possuem para elas (Rapoport, 1990). Dessa forma uma questão levantada é: qual seria o significado de uma delegacia de polícia para as pessoas?

Moser (1997) ressalta, em uma de suas palestras, que as pessoas percebem, avaliam e tomam atitudes diferentes em relação ao ambiente na qual estão inseridas, da mesma forma que o espaço físico também influencia sobre as condutas humanas, e essa interconexão é dinâmica.

O autor considera que, nesse contexto, outro fator importante a ser analisado é a história pessoal do indivíduo, que interfere na sua percepção sobre o ambiente. O conceito central para essa definição é de *place-identity* (PROSHANSKY; FABIAN; KAMINOFF, 1983), explicado pelos pesquisadores como uma vertente da própria identidade da pessoa, que é o conjunto de cognições sobre o mundo no qual o indivíduo vive, sendo representadas por memórias, ideias, sensações, atitudes, valores, e outros aspectos da sensibilidade humana. Em geral, quando se trata dessa memória, há uma tendência em remetê-la à infância. No entanto o conceito de *place-identity* vai além, e inclui a opinião da sociedade na avaliação feita pelo indivíduo, e o comportamento de outras pessoas faz com que o sujeito julgue se algo lhe agrada ou não.

Imagina-se a seguinte situação, para demonstrar o conceito trazido, tomando por exemplo a biblioteca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina: uma pessoa que a visita pela primeira vez talvez saiba que irá encontrar um lugar com muitos livros. No momento que ela entra, o que ela percebe, após transpor as portas

do segundo andar, é que se encontra em um local de silêncio, onde várias pessoas estão concentradas em suas atividades de leitura e estudo, apesar de o local ser amplo, com grandes corredores, muitas prateleiras, mesas e cadeiras para utilização, os ruídos são mínimos. Considerando alguém que entre em uma biblioteca e comece a falar alto no celular, por exemplo, ela certamente receberá olhares pouco amigáveis das demais pessoas no local.

Em seu artigo, Proshansky, Fabian e Kaminoff (1983) citam autores que tratam do conceito de lugar e identidade, como, por exemplo, Relph (1976), que considera o lar como o principal ponto de referência na vida de uma pessoa. O senso de pertencimento e de afeto incluem também a comunidade e a vizinhança, sendo estes primordiais para que a pessoa se identifique com o espaço.

Os indivíduos, ainda que inconscientemente, utilizam suas experiências anteriores como forma de compreender as situações do dia a dia. Desta forma, pode-se reconhecer a função de um ambiente, seu significado, ter expectativas a respeito dos móveis e utensílios de um determinado lugar e saber como se comportar a partir das ações das outras pessoas. Tais formas de agir e pensar são características dos indivíduos e estão atreladas a eles pela sua cultura, classe social, idade, sexo, religião, entre outros fatores. Assim, o ser humano avalia constantemente o que é bom e o que não é, e percebe elementos que faltam nos ambientes ou comportamentos inadequados (PROSHANSKY; FABIAN; KAMINOFF, 1983).

Assim, a imagem que a pessoa faz da Instituição está intrinsecamente atrelada à sua própria visão como pessoa. Portanto, dependendo das suas subjetividades, o indivíduo pode se relacionar com a delegacia de polícia de modos distintos, inclusive dependendo do motivo pelo qual ele faz uso da Instituição, seja como vítima, como acusado, como acompanhante de outra pessoa, profissional etc.

Entretanto, as abordagens supracitadas não esgotam as possibilidades de compreensão da complexidade do ser humano, sua relação consigo mesmo e com o ambiente. Destarte, buscou-se a abordagem fenomenológica de modo a complementar aspectos psicossociais e do fenômeno chamado ser-no-mundo, que será explicado a seguir.

3.2 A ABORDAGEM FENOMENOLÓGICA

A fenomenologia, como a própria etimologia da palavra apresenta, é o estudo dos fenômenos, da aparência consciente das coisas e de quais são os seus significados na experiência humana. Desenvolvida por Husserl, no início do século XX, a partir dos estudos de Descartes, Platão e Brentano, argumenta que o fenômeno é a consciência de algo e a fenomenologia é a ciência descritiva que analisa a experiência humana, para tanto, indica que não deve existir julgamento, pelo pesquisador, daquilo que é pesquisado (LIMA, 2014).

Atualmente, existem diversas ramificações das interpretações baseadas nos conceitos fenomenológicos. Este trabalho, que possui como foco a busca da inter-relação entre pessoa e ambiente, fundamenta-se, também, nos conceitos de Heidegger (1951) de ser-no-mundo, ou seja, na impossibilidade de se compreender o ser humano como um objeto separado do ambiente no qual está inserido. Ideia esta que é melhor representada no destaque do texto Construir, Habitar, Pensar, momento em que se reflete a respeito da crise da habitação no pós-guerra:

Quando se fala do homem e do espaço, entende-se que o homem está de um lado e o espaço de outro. O espaço, porém, não é algo que se opõe ao homem. O espaço nem é um objeto exterior e nem uma vivência interior. Não existem homens e, além deles, espaço. (HEIDEGGER, 1951)

Portanto, para analisar um ambiente, é impossível fazê-lo desconsiderando a experiência humana no lugar, seja observando outras pessoas, seja da perspectiva do próprio pesquisador.

Além disso, baseou-se também no conceito de fenomenologia da percepção, desenvolvido por Merleau-Ponty (1945) e difundido nas obras de Pallasmaa (2011) onde se trabalha com a corporalidade, incluindo não só a mente ou o cérebro como objeto capaz de sintetizar as experiências humanas, mas o corpo como “o centro do mundo das experiências”, através dos diversos sentidos, como potencializador do fenômeno experienciado pela pessoa, considerando ainda a sua relação com o mundo, princípio inerente ao pensamento fenomenológico.

Isto posto, entende-se que não há como se afastar a subjetividade da pessoa e que a pesquisa deve caracterizar quem fala, de onde fala e quais os aspectos serão tratados, sendo impossível esgotar as possibilidades da complexidade humana e da sua existência no mundo.

A fenomenologia, portanto, traz um olhar holístico para a análise do ser humano e das suas relações, não existindo um início ou um fim na questão sobre o ser humano ser resultado do meio ou o meio ser resultado da ação humana, mas compreendendo que uma experiência em determinado lugar é imbuída da subjetividade da pessoa e das características do ambiente no qual se encontra.

Neste trabalho, para subsidiar a análise das inter-relações entre pessoa e ambiente sob a abordagem fenomenológica, são considerados os fenômenos arquitetônicos identificados por Malard (1992) *apud* Almeida (2001): territorialidade, privacidade, identidade e ambiência.

A territorialidade é entendida como um mecanismo de controle de fronteiras e demarcação de limites. Os elementos arquitetônicos atrelados a ela podem abranger desde cercas e muros até simples pinturas no piso. Já a privacidade está relacionada ao direito da pessoa de ocultar certas atividades, e os elementos vinculados a ela são paredes, aberturas, propriedades acústicas, disposição de mobília, entre outros. Por sua vez, a identidade se refere a todas as qualidades de diferenciação e/ou integração do indivíduo ao grupo, a ela são relacionadas características ambientais como textura, quantidade de espaço, adornos e acabamentos. Por último, a ambiência é entendida como o conjunto de características do espaço interior e envolve dois aspectos: um cultural (materiais, formas etc.) e outro fisiológico, inerente à condição humana (conforto térmico, acústico etc.) (ALMEIDA, 2001).

A análise ambiental feita nos estudos de caso buscou identificar os conflitos existentes na interação entre pessoas e ambiente, a fim de revelar o modo como os elementos arquitetônicos promovem os fenômenos anteriormente destacados.

3.3 ENLACES ENTRE FENOMENOLOGIA E PSICOLOGIA AMBIENTAL

Tanto a abordagem fenomenológica quanto a abordagem da psicologia ambiental consideram o ser humano com a sua subjetividade no ambiente, não existindo a separação entre sujeito e lugar. Consideram também que o ser humano é imbuído de complexidade, sopesando, em suas análises, os aspectos culturais, a memória, as sensações e percepções.

Ambas as abordagens se complementam, pois trazem diferentes ferramentas de análise e interpretação para o tema de inter-relação entre pessoa e lugar. A

psicologia ambiental tem um foco bidirecional, com ênfase no sujeito e a consequência do ambiente em suas ações e sensações, e ainda os resultados da ação humana no ambiente. Por outro lado, a fenomenologia trabalha com um foco maior na filosofia e nas observações que podem ser feitas a respeito das interações entre as pessoas e o lugar em que habitam.

Cada ambiente possui uma função específica, ou várias, e as pessoas, ao chegarem a esse lugar, já têm uma expectativa do que vão encontrar, isso é um resultado das suas experiências anteriores. Portanto, quando as pessoas acessam um edifício, por exemplo, imaginam encontrar uma recepção, com um local de espera para o atendimento.

Ao se trabalhar com a experiência humana, principalmente no que se refere ao ambiente de recepção, que engloba a atividade de esperar por atendimento, outro aspecto que deve ser analisado e que é abarcado por ambas as abordagens é o tempo. Pode-se dizer que existem dois tempos, aquele que é físico, que ocorre a partir de uma convenção humana de contagem de segundos, minutos e horas etc., e outro, que é a vivência psicológica da duração, que provém da experiência humana de tempo decorrido (ADES, 2002). Assim, os locais de espera devem possuir distrações positivas para que proporcionem uma sensação de tempo decorrido menor, ou que seja próxima ao tempo cronológico.

Estudos revelam que a percepção de tempo transcorrido pode ser alterada pelo contexto emocional. Eventos estressantes, como por exemplo roubos, para a maioria das pessoas, pode provocar uma superestimação da duração do episódio (LOFTUS, 1987).

Entende-se que a importância de se trabalhar com diferentes abordagens se dá em realizar um trabalho que incorpore a análise do maior número possível de complexidades da interação estudada, tendo consciência de que se trata de um campo com inesgotáveis possibilidades de compreensão.

4 CONSIDERAÇÕES SOBRE O PAPEL DO RELATO

Este capítulo é um retrato das reflexões e pesquisas a respeito dos tipos de relatos, suas características, seus objetivos e a identificação do ambiente no qual podem ocorrer, o que também inclui as pessoas que necessariamente estão envolvidas em cada um deles.

Relatar significa narrar, expressar-se através de um discurso a respeito de um fato ocorrido (MICHAELIS, 2021). Existem diferentes tipos de relato, e alguns deles serão abordados por esse trabalho com o intuito de se ter uma ideia geral a respeito do fenômeno que está sendo tratado.

4.1 TIPOS DE RELATOS

O primeiro tipo de relato a ser descrito é aquele feito a um profissional especializado, seja psicólogo, psicanalista ou terapeuta. Que é, como cita Fochesatto (2011), “o método proposto pela psicanálise [que] tem origem na escuta do sujeito que sofre”. Este é protegido pelo sigilo entre médico e paciente, conforme o Código de Ética profissional² e concerne apenas às pessoas na qual o indivíduo confia e para as quais conta o que aconteceu. Pode ter por intuito um tratamento em que a pessoa verbalize o sofrimento de modo que tenha consciência de sua origem, possa assumi-lo ou até curá-lo (Roudinesco 2000 *apud* Fochesatto (2011)).

Outro tipo importante de relato é a confissão, que ocorre em diversas igrejas, entre elas a Igreja Católica, na qual está relacionado com o sacramento da penitência, em que o fiel confessa seus pecados ao ministro legítimo, sob a prerrogativa de estar arrependido do que fez e possuir a intenção de se redimir. Para tanto, deve receber a absolvição dada pelo ministro, conforme o Cân. 959 do Código de Direito Canônico (JOÃO PAULO II, 1983). Assim como no primeiro exemplo, a confissão é sigilosa e concerne somente ao clérigo e à pessoa que se sentiu impelida a se confessar, conforme expresso no Art. 207 do CPP: “São proibidas de depor as pessoas que, em razão de função, ministério, ofício ou profissão, devam guardar segredo, salvo se, desobrigadas pela parte interessada, quiserem dar o seu testemunho”.

² Ver – Resolução CFP nº 010/05. - https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo_etica.pdf. Acesso em: 12 maio 2021.

Também pode-se considerar como um relato aquela conversa com um amigo ou familiar no qual se conta algo que ocorreu. Este, mais informal, em geral ocorre na casa de uma ou de outra pessoa, ou até mesmo em um café ou restaurante, mas a pessoa que convida o outro para ouvir o seu relato costuma ter meios de influenciar o ambiente para que a conversa tenha o sigilo que queira estabelecer. Pode ser escolhido um momento em que esteja sozinho em casa, um quarto ou até mesmo um espaço público com poucas pessoas, onde a história não será ouvida por terceiros.

Apesar de não existir nenhum código ético-profissional que estabeleça o sigilo da conversa em questão, existe um código moral da sociedade, um senso comum de que, quando alguém lhe confia uma história pessoal, esta deve ser mantida entre aqueles que a ouviram do próprio narrador. Mesmo assim, não existe um controle a respeito da disseminação da história, e as relações de confiança entre as pessoas são estabelecidas dessa forma.

Já o termo “testemunha” não foi criado pelos teóricos de direito contemporâneo, mas remonta da Antiguidade, atrelado ao sentido da visão. Benveniste (1995) *apud* Seligmann-Silva (2010) destaca que *vettar* – palavra em sânscrito – tem o mesmo sentido de *témoin* – em francês – e significa “aquele que vê” ou “aquele que sabe por ter visto”. Em latim *testis* – testemunha, tem como significado a comprovação em primeira mão de um fato (MERRIAM-WEBSTER, 2021).

O depoimento e o testemunho, no contexto deste trabalho, podem ser considerados sinônimos e nada mais são do que outro tipo de relato de um fato ocorrido, contado a partir da perspectiva da pessoa que o está fazendo, com o intuito de tornar pública uma situação, podendo ser realizados perante a polícia ou em juízo, e possuem o compromisso legal de dizer a verdade sob pena de cometimento de perjúrio, que na legislação brasileira é denominado falso testemunho, crime caracterizado no Artigo 342 do Código Penal sob a seguinte conduta: “fazer afirmação falsa, negar ou calar a verdade como testemunha, perito, contador, tradutor ou intérprete em processo judicial, ou administrativo, inquérito policial, ou em juízo arbitral” cuja pena é de reclusão de 2 a 4 anos e multa.

O depoimento feito na delegacia possui um rol de procedimentos a serem praticados após sua realização. Dependendo da história contada pelo depoente, ações são tomadas para juntada de provas que corroborem ou não com o fato relatado, e outras pessoas poderão ser ouvidas para melhor compreensão do que

ocorreu. Dessa forma, a pessoa que tomou a iniciativa de expor a ocorrência perde o controle da narrativa dos fatos, que passa a ser uma das possivelmente várias versões sobre o evento.

A seguir é apresentado um esquema (Figura 3) que demonstra as ações que podem decorrer a partir do registro de ocorrência, com a sua complexa rede de desenvolvimento e os tipos de procedimentos tomados a partir de um relato:



Figura 3: Sequência de procedimentos no âmbito da Polícia Civil
Fonte: autora

O ato ou fato ocorre, e, caso seja feito o registro da ocorrência, acontecerá uma investigação que decidirá pelo encaminhamento a ser realizado. Será feito o arquivamento, quando se entende que não existiu crime na conduta ou no fato relatado. Caso contrário, será feito o Auto de Investigação de Ato Infracional, quando o acusado for menor de idade, ou o Termo Circunstanciado, para apurar as infrações de menor potencial ofensivo, descritos no CP, ou ainda o Inquérito Policial, para apurar as demais infrações penais.

A documentação resultante da investigação de cada um desses tipos de procedimentos será entregue ao Ministério Público para continuidade do trâmite. Dependendo do tipo de crime cometido, o Ministério Público só poderá atuar em

conjunto com o Ofendido, apesar de a maioria dos casos se tratar de atuação do Ministério Público independente de vontade da vítima.

Já o Auto de Prisão em Flagrante ocorre quando a pessoa é presa praticando o ato ou logo após, ocasião em que a documentação é encaminhada ao Poder Judiciário para decisão pelo juiz em relaxar a prisão ilegal, ou conversão em prisão preventiva, ou ainda a concessão de liberdade provisória (BRASIL, 1941).

O último tipo de relato que será tratado é aquele realizado no âmbito do judiciário, ou seja, quando se tem um processo judicial no qual pessoas são chamadas para relatar sobre aquilo que sabem e ou presenciaram perante o juiz. Este testemunho ocorre nos fóruns, em audiências, onde estão presentes as partes do processo, o juiz e o Ministério Público, e é um ato que possui diversas formalidades, aquilo que a pessoa disser será integrado ao processo para decisão pelo juiz.

Em Revisão Bibliográfica realizada, encontrou-se o termo Depoimento Acolhedor, técnica derivada do método denominado Depoimento sem Dano, principiado no Brasil pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul no ano de 2003, como forma de mitigar a fragilização da pessoa no momento de produção de provas em processos judiciais. Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça editou a Recomendação nº 33, instruindo tribunais a adotarem um sistema que seja apropriado para tomada de depoimento de crianças e adolescentes testemunhas ou vítimas, sendo conhecido a partir de então como Depoimento Especial (SILVA *et al.*, 2013).

Entretanto, apenas em 2017 essa recomendação tornou-se lei, por meio da promulgação da Lei nº. 13.431/2017, que instituiu, normatizou e organizou o sistema de garantias dos direitos de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência e criou mecanismos para evitar e coibir a agressão, alterando também o Estatuto da Criança e do Adolescente.

Apesar de ser um passo importante, ainda hoje, nem todo o Estado de Santa Catarina engloba esse tipo de depoimento aos seus protocolos de procedimentos. Somente em agosto de 2020 o Tribunal de Justiça de Santa Catarina emitiu a Resolução Conjunta nº. 21, com instrumento de organização dessa metodologia de inquirição, e em notícia publicada em seu sítio divulgou que essas entrevistas ocorrem em 78% das comarcas do Estado (SANTA CATARINA, 2020).

Foi de ampla divulgação na mídia³ o fato ocorrido na audiência do caso Mariana Ferrer, em que o advogado do acusado faz comentários vexatórios à vítima. Logo, nota-se a importância do cuidado não apenas com a criança e adolescente, mas com qualquer vítima de violência, para que não ocorra a revitimização, seja durante o processo penal, seja durante as investigações policiais, principalmente em casos que envolvam graves danos psicológicos às vítimas e aos envolvidos.

Existe uma ampla discussão a respeito das vantagens e desvantagens do uso do Depoimento Especial no âmbito processual. Entretanto, ainda são poucos os estudos científicos que avaliam o uso do método para determinar até que ponto é positiva ou não a sua aplicação (PELISOLI, 2016).

O juiz, no âmbito da justiça brasileira, não julga o fato em si, mas sim a construção dele a partir das provas colhidas pela polícia, Ministério Público e partes do processo. Dessa forma, não existe verdade real, pois mesmo filmagens, muitas vezes, não mostram exatamente todo o ocorrido. Também não existe um peso para cada tipo de prova colhida, uma prova pericial não é mais ou menos importante que um relato, uma imagem ou uma gravação, o juiz poderá ou não condenar o acusado ponderando cada informação colhida e a avaliando conforme a sua própria subjetividade (JACOB; FERREIRA, 2018).

4.2 DIFERENTES AMBIENTES DE RELATO

Como apresentado anteriormente, existem vários tipos de relatos, cada qual realizado em um ambiente diferente, com múltiplas características sensíveis e que, portanto, transmitem variadas sensações às pessoas que os utilizam. Este tópico abordará algumas características destes ambientes e buscará compreender de que forma as pessoas se relacionam com esses lugares.

Conforme visto no Capítulo 3, o ambiente, seja natural ou construído, possui uma íntima relação com o comportamento humano, pois o homem não é um ser sozinho num espaço vazio, mas é o resultado de suas experiências no lugar onde habita.

³ Link de acesso à uma das reportagens: <https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2020/11/03/caso-mariana-ferrer-ataques-a-blogueira-durante-julgamento-sobre-estupro-provocam-indignacao.ghtml>. Acesso em 9 abril 2021.

Apesar da maioria da literatura que lida com entrevistas trabalhar com o foco na relação entre pessoas (entrevistador e entrevistado), seja de modo verbal ou não-verbal, ainda há pouca pesquisa científica que discorra a respeito da influência do ambiente na sensação do entrevistado em se sentir aberto à comunicação interpessoal (GIFFORD, 1988; HOOGESTEYN; MEIJER; VRIJ, 2020).

Pesquisas mostraram que o ambiente onde atua um profissional pode afetar a percepção que o interlocutor faz desse profissional, como as diversas referências utilizadas por Nasar e Devlin (2011). Além disso, estudos na área da saúde demonstraram que os pacientes possuem uma maior tendência à revelação de informações pessoais em um ambiente considerado “suave”, com características como cadeiras acolchoadas, com tapetes, paredes decoradas, luz suave indireta e poucos elementos de arte, do que em ambientes considerados “duros”, com elementos como cadeiras desconfortáveis, luzes fluorescentes e paredes de blocos (CHAIKIN; DERLEGA; MILLER, 1976 *apud* GIFFORD, 1988; HOOGESTEYN; MEIJER; VRIJ, 2020).

Gifford (1988) observou que um ambiente com uma decoração similar a uma residência encorajou maior comunicação entre os participantes do que uma decoração de escritório. No estudo em questão, para caracterizar um ambiente residencial, em uma sala de 2,25 metros por 3,55 metros, utilizou-se cadeiras acolchoadas, uma mesa para os participantes, uma mesa para o observador com um rádio antigo em madeira, um vaso de planta, tapete, uma mesa, além de um abajur sobre uma toalha em uma mesa menor. Enquanto que, para caracterizar o escritório, na mesma sala, foram utilizadas cadeiras de plástico sem apoio de braço, uma mesa para os participantes, uma mesa para o observador com muitos papéis simulando trabalho, uma máquina de escrever e um abajur sobre uma mesa pequena. Um calendário era o único adorno das paredes.

Sabe-se que a arquitetura vai muito além da decoração de salas e disposição de mobiliário. O ambiente construído como um todo possui influência no comportamento da pessoa, desde sua localização na cidade, as formas de acesso, as características do edifício, sua receptividade, materiais, entorno, enfim, são inúmeras variáveis possíveis de serem consideradas. Entretanto, para contextualização do ambiente em que ocorre cada tipo de relato, trataremos das características de um espaço físico limitado por paredes nesse primeiro momento.

O estudo de Nasar e Devlin (2011) sugere que as pessoas levam em consideração a aparência do escritório no momento da escolha do terapeuta. Questões como ordem, limpeza e organização foram citadas como mais relevantes, seguidas pela cadeira e suas características como aparência, localização, material, qualidade, tamanho, tipo e estilo, e então conforto e itens relativos à personalização como: decoração, vegetação, tapetes e diplomas, e por último características como: iluminação, presença de livros, cores e espaço (tamanho e amplitude).

A utilização de elementos que possuem essas características é corroborada pelo artigo escrito por DEANGELIS (2017), divulgado no sítio da American Psychological Association (APA), que traz uma série de elementos para auxiliar a construção de uma atmosfera que promova interações positivas nesses ambientes, promovendo um clima de confiança entre paciente e profissional. Essas indicações, conforme sugerem, se baseiam no estudo do comportamento humano e são elas:

- Utilização de cores claras nas paredes, de modo a refletir a luz.
- Utilização de texturas com veios, como madeira, por exemplo, entretanto o máximo indicado é 45% do total de superfície do ambiente, de modo a não perder o interesse nesse tipo de elemento.
- Utilização de luz natural.
- Utilização de elementos da natureza.
- Promoção de distrações positivas.
- Exposição de diplomas e especializações.
- Utilização de cadeiras com encosto alto, que promovam sensação de proteção.
- Designação de um local para colocar os itens pessoais do cliente próximos à cadeira onde irá sentar, para promover uma sensação de territorialidade.
- Utilização de mesas redondas para atendimentos coletivos de modo a proporcionar melhor comunicação entre as pessoas.
- Colocação do mobiliário de forma a criar fluxos de trabalho conforme as necessidades dos clientes.
- Utilização de mobiliário médio, não muito sofisticado, mas também não deteriorado, adequado ao público que irá receber.

- Compreender as necessidades do cliente e o colocar em primeiro lugar, caso o terapeuta atenda pessoas com crianças, ter brinquedos adequados para cada idade.

Por último, a lista indica contratar um profissional arquiteto ou designer de interiores com especialidade em cuidados médicos para criar um ambiente que seja adequado (DEANGELIS, 2017).

Entretanto, mesmo profissionais da área podem ter dúvidas sobre quais elementos inserir em um lugar para transmitir a sensação desejada. Pois, apesar de já existir a Disciplina de Psicologia Ambiental em alguns cursos de graduação em Arquitetura e Urbanismo, ela não é obrigatória no currículo e também não é disponibilizada por todos os programas.

Pallasmaa (2011) ressalta que o privilégio da visão em detrimento dos demais sentidos provoca um desequilíbrio no sistema sensorial e conseqüentemente tende a reforçar a alienação, o isolamento e a exterioridade. Ele também se preocupa com o fato de a predileção da visão ser ainda mais evidente na arquitetura produzida nos últimos anos, criticando as edificações que se tornaram desconectadas da existência humana.

Pode-se dizer que a internacionalização da arquitetura, homogeneizando obras ao redor do mundo, faz com que muitos estudantes e profissionais não apliquem características sensíveis com a intenção de criar ambiências adequadas em seus projetos, levando em consideração todos os sentidos do corpo, desse modo, as formas e as funções são priorizadas sobre as experiências e as sensações.

Assim, nota-se a importância dessas reflexões no ambiente acadêmico da arquitetura, de modo a provocar uma maior sensibilidade nos profissionais e futuros

profissionais para que atendam aos anseios das pessoas.

Um exemplo de consultório terapêutico é mostrado na Figura 4. Nela é possível notar a poltrona com encosto e braços que circundam a pessoa, a utilização de paisagens naturais que emolduram as paredes, a iluminação natural como protagonista



Figura 4: Exemplo de consultório terapêutico
Fonte: pxfuel.com – acesso em 2020.

no ambiente diurno, características consideradas positivas, conforme elencado por Deangelis (2017).

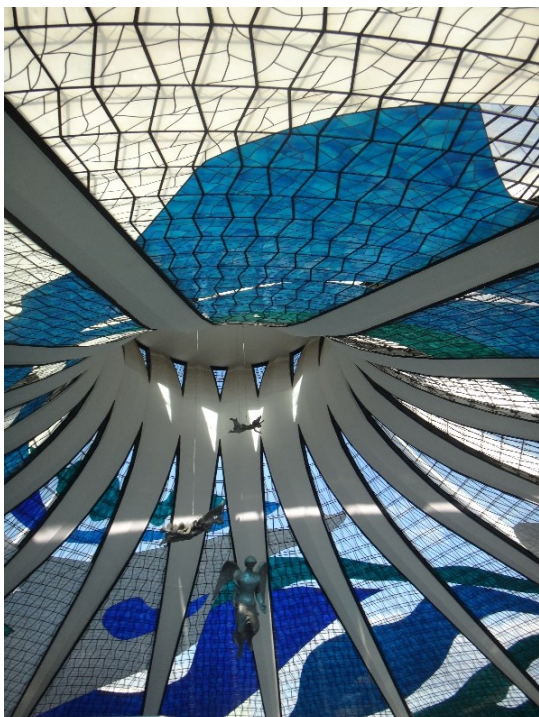


Figura 5: Imagem interna da Catedral Metropolitana de Brasília
Fonte: autora (2015)

Outra configuração de ambiente é encontrada para a realização da confissão nas igrejas católicas. O templo em si já é conscientemente projetado para evocar uma sensação de elevação de espírito, transcendência, reflexão e humildade na pessoa que nele entra. A Figura 5 mostra uma imagem interna da Catedral Metropolitana Nossa Senhora Aparecida, também conhecida por Catedral Metropolitana de Brasília, projetada pelo arquiteto Oscar Niemeyer, na qual podem ser observadas as características descritas.

Os anjos pendurados por cabos quase invisíveis proporcionam um sentimento de materialização do divino, aliados aos azuis dos vitrais que remetem aos céus, proporcionando uma sensação de elevação da alma ao se atingir o centro da edificação, que é circular.

Os anjos pendurados por cabos quase invisíveis proporcionam um sentimento



Figura 6: Confessionário da Catedral Metropolitana de Brasília
Fonte: autora (2015)

O sacramento da penitência é realizado em um local designado para isso, situado dentro do templo e pode-se chamar de capela da reconciliação ou de confessionário. Os exemplos mostrados na Figura 6 são dos confessionários também projetados pelo arquiteto

Oscar Niemeyer e se situam na Catedral anteriormente citada.

De maneira geral, o confessionário é uma estrutura de madeira inserida dentro da edificação da igreja, de modo a propiciar discrição para a pessoa que está se confessando, que pode ficar em pé, sentado ou ajoelhado dependendo do tipo de confessionário utilizado.



Figura 7: Separação entre ministro e fiel – Igreja Nossa Senhora Mãe dos Homens
Fonte: autora (2012)

A visão entre o visitante e o ministro é bloqueada por uma malha de madeira trançada, elemento que também auxilia na sensação de sigilo do que está sendo falado. Essa divisória pode possuir o símbolo da cruz, remetendo à presença do sagrado, como mostra a Figura 7 – confessionário da Igreja Nossa Senhora Mãe dos Homens, situada no Santuário do Caraça em Minas Gerais. A imagem também mostra o banco no qual a pessoa pode se sentar para fazer a confissão.

Já uma conversa é algo muito mais informal e pode ser feita em qualquer lugar que a pessoa se sinta disposta a fazer o relato. Portanto, não há uma delimitação de local apropriado, pode ser um encontro em uma praça, um parque, uma cafeteria, na sala de casa, no quarto, as opções são inúmeras. Uma característica predominante nesses ambientes é a sensação de que pessoas fora do círculo escolhido não estão ouvindo a conversa e quem está fazendo o relato tem o controle sobre essa situação. A pessoa pode tomar a distância que achar necessária de outras, além de intuitivamente avaliar a acústica do local, de modo a se sentir segura para falar.

O registro de uma ocorrência acontece dentro da delegacia, na presença de um policial civil responsável por ouvir, transcrever o fato relatado e proceder com o encaminhamento necessário à sua apuração. Existe a possibilidade de se registrar uma ocorrência de forma remota pela internet ou pelo disque-denúncia. No entanto, a primeira se não se aplica a todos os crimes, sendo os mais graves (como o caso de homicídio e sequestro) necessariamente registrados presencialmente. Antes da pandemia de Covid-19, apenas alguns casos poderiam ser registrados de forma

online, tais como a perda de documentos e acidentes de trânsito sem vítimas. Esta forma proporciona uma ação policial para apuração do fato que pode, mesmo assim, acarretar em oitiva da vítima na delegacia.

Da mesma forma que os ambientes anteriores, não existe um padrão rigoroso e são diversas as salas que abrigam esse serviço, podendo variar entre abertas (bairas de escritório) e fechadas, além de possuir diferentes conexões entre os demais recintos da delegacia. Muitas vezes, a baia onde é relatada a ocorrência é seccionada por uma divisória, onde na baia ao lado outra pessoa poderá ser atendida.

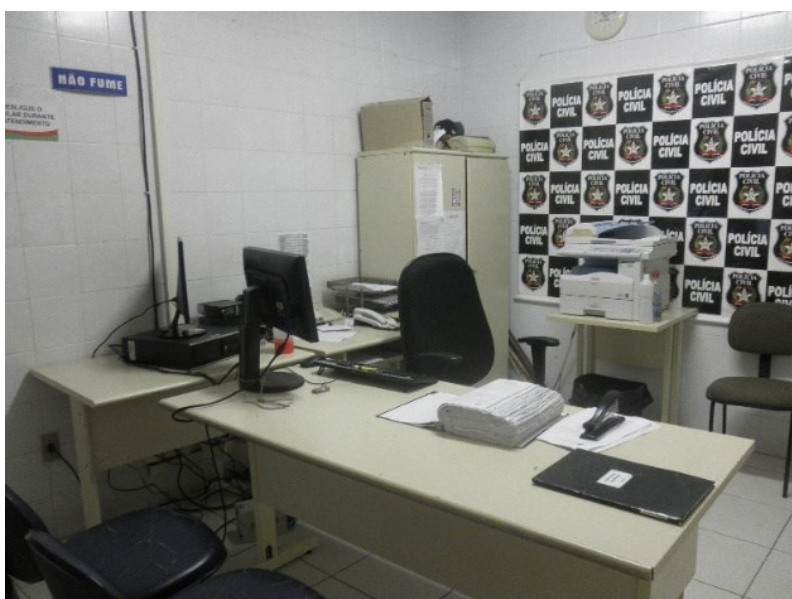


Figura 8: Ambiente do registro de ocorrência de uma Delegacia de Comarca na Grande Florianópolis

Fonte: autora (2015)

A Figura 8 mostra o local onde são feitos os registros de ocorrência em uma Delegacia de Comarca na Grande Florianópolis. A sala é fechada parte com divisórias em PVC e parte com alvenaria, sendo o atendimento individual. Entretanto, ao lado da cadeira ao fundo da imagem está situada a cela especial – que pode abrigar

adolescentes infratores, idosos ou mulheres. Apesar de existir uma porta entre a sala e a cela, todo o relato pode ser ouvido pela pessoa que está detida, podendo ser totalmente alheia ou não à situação relatada. A imagem não mostra a cela, pois no momento da visita existiam pessoas presas no local, a foto foi tirada de modo com que fossem preservadas as identidades.

A baixa qualidade dos edifícios públicos e a falta de manutenção são evidentes e destacadas pela mídia quase diariamente, apesar de serem feitos esforços pela valorização do arquiteto nos mais diferentes campos de atuação. Não distintos destes, os ambientes que foram visitados, nos quais são realizados esses depoimentos, em geral, nada têm de acolhedor. Na maioria das vezes as paredes são

brancas e cobertas por cartazes de incentivo à denúncia, os assentos são desconfortáveis e as instalações claramente improvisadas.

O Estado, de maneira geral, aluga imóveis e os profissionais instalam divisórias auxiliados por funcionários que vão determinando as necessidades da delegacia, como relatado à pesquisadora. Destarte, ambiências e sensações não são objeto de preocupação, sendo a divisão de salas a única tônica do lugar.

Por esses e outros motivos, expor uma ocorrência é extremamente desgastante para a vítima. Principalmente se ela já estiver em uma situação de maior vulnerabilidade, como é o caso de idosos, mulheres e crianças. Muitas vezes, apenas por se deslocar até uma delegacia e relatar um fato, para que não se submeta à continuidade de violência, a pessoa já tem a necessidade de se mudar de residência, muitas vezes às pressas, antes que o agressor retorne do trabalho, como presenciado em uma das visitas, ou em caso de crianças, ser separada dos pais.

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica com o intuito de analisar se essa percepção relatada pela pesquisadora e imbuída da sua subjetividade é recorrente em outros lugares, e para investigar os estudos publicados a respeito das relações existentes entre pessoas e ambientes de depoimento em delegacias.

Pouco material bibliográfico a respeito do assunto abordado foi encontrado, sendo mais regular o estudo de métodos e técnicas de entrevistas às crianças e aos adolescentes no âmbito do Poder Judiciário, mesmo utilizando-se termos nos idiomas inglês e espanhol. Para tanto, foi feita uma pesquisa relacionando três fatores: interações ambientais, depoimento e delegacias, que restou inconclusiva. Utilizou-se, então, termos em pares com o intuito de se obter maior resultado de trabalhos afins, nova pesquisa foi realizada nos mesmos bancos de dados e encontrados estudos que puderam elucidar questões a respeito da percepção das pessoas sobre os ambientes de depoimento, que serão citados no item 4.4 – Influência do Ambiente no Depoimento em Delegacias. Os descritores utilizados na pesquisa e os resultados encontrados podem ser observados no Apêndice A.

Já o depoimento prestado em uma audiência no fórum possui um maior número de pessoas envolvidas. Nesse momento, a investigação policial já terminou e a denúncia foi oferecida pelo Ministério Público ao Poder Judiciário. Diante do juiz, acusação e defesa se contrapõem e por vezes são chamadas as testemunhas para embasar a tese de uma ou de outra parte.



Figura 9: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Fonte: Circuito Fora do Eixo

A Figura 9 mostra um exemplo de audiência realizada no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Nota-se a existência de várias pessoas no local e, em geral, a palavra da testemunha pode ser refutada pela acusação ou defesa e a ela são conduzidas diversas perguntas – por ambas as partes e pelo próprio juiz.

Nem todas as audiências são realizadas no Tribunal, a maioria acontece nas salas de audiência dos diversos fóruns que podem ter uma configuração diferente. De todo modo, são locais com alta formalidade dos atos, distantes da rotina da população em geral, e que, devido ao rito que abriga, pode gerar elevados níveis de estresse, além de, como ressalta UNITED KINGDOM (2011), diminuir a habilidade da testemunha em fornecer uma declaração com acurácia.

Conforme tratado anteriormente, com o intuito de tornar a audiência mais humana, nos casos que envolvam menores de idade, há a possibilidade de se realizar o Depoimento Especial, regulado pela Lei nº 13.431/2017, como forma de proteção às crianças e adolescentes em situação de violência. Desta maneira, o depoente não é intimidado por tantos olhos com a atenção voltada a ele.

Neste novo procedimento, o menor é entrevistado em uma sala especialmente preparada para essa finalidade, com cores neutras e poucos objetos para evitar distrações, por um funcionário do tribunal qualificado para realizar essa técnica. Na sala existe uma câmera, e a filmagem é transmitida em tempo real para outra sala onde estão o juiz, o promotor, a defesa e o acusado. A principal função desse tipo de depoimento é evitar a revitimização da pessoa, pois em uma audiência frequentemente a palavra dela é contestada com a do agressor, que muitas vezes pode ser um familiar, de modo a proporcionar ainda mais estresse, desconforto e trauma (SILVA *et al.*, 2013).

A Coordenadoria Estadual da Infância e Juventude de Santa Catarina (CEIJ) publicou o Manual de Referências Técnicas para a Atuação no Depoimento Especial

(SANTA CATARINA, 2020) e em apenas duas páginas existe menção a respeito do ambiente onde deve ser feita a entrevista, com aspectos que também são sugeridos pelo Curso de Capacitação em Técnicas de Entrevista Investigativa (STEIN; PERGHER; FEIX, 2009). O Manual elaborado pelo TJSC traz uma imagem de como deve ser a sala, com uma estação de trabalho, duas poltronas voltadas para uma mesa de centro, de modo a não ocorrer contato ocular direto e a consequente intimidação da criança, as cores são neutras e claras e determina-se que não existam distrações como brinquedos ou materiais lúdicos para a criança, objetos que podem ser oferecidos depois de terminada a entrevista. Há expressa previsão de a sala possuir isolamento acústico, para evitar a interferência de ruídos externos, entretanto, não há indicação de qual seria o parâmetro utilizado, o conceito fica amplo e de difícil mensuração. As dimensões aproximadas sugeridas são 2,5 metros por 3,5 metros e solicita-se que seja uma sala especial para esse tipo de procedimento.

Entretanto, não é essa a realidade de uma delegacia. Esse protocolo não é utilizado para o primeiro relato, aquele onde é feito o registro da ocorrência. Apesar dos esforços dos policiais em proporcionar uma entrevista mais humana possível, a percepção dos funcionários é de que o ambiente de delegacia, nas configurações atuais, não é considerado acolhedor.

Foi lançado em 2006, pouco antes da publicação da Lei Maria da Penha, um Manual com as Normas Técnicas das Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs), que recebeu atualização no ano de 2010 em comemoração aos 25 anos da instalação da primeira DEAM na cidade de São Paulo. Nele existem princípios e diretrizes que promovam atendimento e acolhimento à mulher, dentre os quais está a garantia de sala de espera com ambientes separados para mulher vítima e para o agressor, além de indicar que o ambiente seja adequado, com sala reservada para promover a privacidade da mulher e do depoimento, possuir escuta qualificada, sigilosa e não julgadora (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2010).

Quanto ao espaço físico, ressalta a necessidade de área para recepção que seja separada entre vítimas e agressores, área para registro – composto por Cartório, sala de espera e sala de registro de ocorrências, área para assistência judiciária – composto por duas salas, sendo uma para advogados e outra para espera, área para a equipe técnica – sendo composta por três salas (uma para equipe de investigação, outra para comunicação e a terceira para reconhecimentos, possuindo um espelho

unidirecional), área para a coordenação – também composta por três salas (uma para Delegada(o), uma de espera e outra para reuniões), área de apoio – com almoxarifado, sala de estar para os servidores, copa-cozinha, sala de equipamentos de proteção e armamento e uma sala de detenção provisória, por último, trata das áreas comuns equipadas com estacionamentos para o público em geral e para viaturas policiais, banheiros femininos e masculinos, sala para crianças, vestiários femininos e masculinos, alojamentos femininos e masculinos, sala de audiência e sala de reuniões. Sobre o mobiliário, apenas diz que os ambientes devem ser adequadamente sinalizados, de fácil acesso e seguros e que possuam o conforto necessário (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2010).

O Manual não faz referência a técnicas de entrevista investigativa que devam ser utilizadas e também não dá exemplos de salas adequadas, apesar de apresentar um programa arquitetônico indicando algumas necessidades, ele é pouco específico nas suas recomendações.

Um estudo realizado por Oliveira e Ghisi (2019) avaliou as características apontadas nessa Norma em 19 de 30 DPCAMIs do estado de Santa Catarina e identificou que apenas duas possuem recepções separadas para vítimas e agressores, 11 delas tem salas individualizadas para registro das ocorrências, 16 possuem cartórios reservados garantindo separação entre vítimas e agressores, nenhuma delas possui sala para assistência judiciária, 15 possuem salas de atendimento psicológico, apenas uma possui sala de reuniões, nenhuma possui sala de convivência para os servidores, apenas duas possuem estacionamento para o público, 4 possuem salas para crianças (brinquedoteca), e apenas 6 delas possuem acessibilidade para pessoas com deficiência.

Percebe-se que mesmo com diretrizes ambientais genéricas há pouca aplicação prática nos ambientes das delegacias.

A questão de a acessibilidade ser pouco usual nas edificações das delegacias é apontada como consequência de elas serem instaladas em espaços alugados que não foram construídos para essa finalidade (OLIVEIRA; GHISI, 2019).

Todavia, nota-se que não apenas a acessibilidade é uma consequência desse fator, mas também a dificuldade de se conseguir inserir em um edifício existente toda a complexidade dos ambientes necessários para uma unidade policial, principalmente

no que se refere a uma unidade que seja especializada em determinado atendimento, por envolver maiores especificidades.

O Quadro 1, mostrado a seguir, ilustra de forma resumida os tipos de relatos resultantes das reflexões realizadas, sua função principal, o local onde são realizados e as pessoas envolvidas.

Tipo de Relato	Função	Local onde é realizado	Pessoas Envolvidas
Terapia	Foco na pessoa e como o fato influencia ou influenciou na sua vida, traumas e modo de lidar com as circunstâncias	Salas particulares, consultório personalizado pelo profissional	Depoente e Psicólogo ou Terapeuta
Confissão	Obter perdão pelo ato cometido ao ser superior no qual se acredita	Sala de Reconciliação ou Confessionário – Igreja católica	Depoente e Sacerdote, Ministro, Padre, pessoa do clero
Conversa	Expor uma situação a um familiar ou amigo, pode ter o intuito de auxílio em questões particulares	Local onde a pessoa se sinta segura e confortável, pode ser em casa	Depoente e pessoa em quem ele confie
Registro de Ocorrência	Dar conhecimento às autoridades da ocorrência de um fato	Delegacia de Polícia Civil, Delegacia Online ou por telefone	Depoente e policial civil
Depoimento em Investigação	Esclarecer os fatos descritos no Registro de Ocorrência	Delegacia de Polícia Civil	Depoente e policial civil
Depoimento em processo judicial	Relatar o fato ocorrido, gerar prova contra ou a favor de um acusado	Audiência – fórum	Depoente, juiz, promotor, defesa e acusação
Depoimento Especial	Relatar o fato ocorrido, gerar prova contra ou a favor de um acusado	Sala com finalidade específica	Depoente e entrevistador – juiz, promotor, defesa e acusação ficam em outro local

Quadro 1: Comparativo entre diferentes tipos de relato.
Fonte: autora

Pode-se perceber algumas diferenças entre cada tipo, como por exemplo, enquanto a terapia, a confissão e a conversa possuem um caráter de cura através da

externalização de sentimentos e do auxílio dado por aquele escolhido para ajudar, os registros de ocorrência e os depoimentos, sejam ao longo da investigação ou em processos judiciais, têm um caráter intrínseco de desenrolar de atos e o poder de atingir outras pessoas sem que exista ação do depoente.

Observa-se, também, que na terapia, confissão, conversa e no registro de ocorrência a pessoa que o faz tem a vontade de relatar, enquanto os depoimentos prestados para a polícia ou ao longo do processo no Poder Judiciário, os intimados, por vezes, são chamados para depor mesmo que não tenham anseio de o fazer. Casos em que técnicas de entrevista investigativa com testemunhas não cooperativas são importantes.

Outra diferença se dá no poder de alteração do local onde são realizados tais relatos pelo narrador: na terapia, confissão e conversa, a pessoa tem o poder de escolher onde e como relatar, apesar de alguns locais serem próprios para isso, por exemplo o confessionário na Igreja, ainda assim, há uma flexibilização por parte da Instituição, como ressaltado no próprio Código de Direito Canônico, Cân. 964 § 3 “Não se ouçam confissões fora dos confessionários, a não ser por causa justa” (JOÃO PAULO II, 1983).

O registro de ocorrência e o depoimento judicial possuem órgãos competentes para realizar essas diligências, portanto a pessoa não pode escolher em que local fará o seu relato, estando sujeita às determinações de cada Instituição. No depoimento judicial existe uma exceção, explicitada no Art. 220 do CPP para “as pessoas impossibilitadas, por enfermidade ou por velhice, de comparecer para depor, serão inquiridas onde estiverem” (BRASIL, 1941). Este caso não afasta a necessidade de serem intimadas as partes do processo e o MP para comparecerem juntamente ao juiz de modo a garantirem a ampla defesa na inquirição⁴.

Uma das características semelhantes entre todos os tipos elencados é de que, quando uma pessoa faz um relato, ela está revivendo aquele momento em sua mente e, conseqüentemente, todas as emoções e sensações que ele provocou ressurgem no tempo presente.

⁴ Exemplos práticos dessa conduta podem ser encontrados em: <https://www.cnj.jus.br/juiz-criminal-usa-whatsapp-para-ouvir-testemunha-em-palmas/> - Acesso em 10 abril 2021.

4.3 A PSICOLOGIA DO TESTEMUNHO

Por mais de 30 anos, psicólogos estudam e aplicam os achados de suas pesquisas na área do direito, como toda área de conhecimento, poucos tópicos são de consenso entre os profissionais da área. Aqui, buscou-se conhecer esse campo de pesquisa com o intuito de analisar as questões levantadas e interpretar de que modo a arquitetura pode prestar a sua contribuição.

É impossível falar de testemunho sem falar a respeito da memória humana. Como destacado anteriormente, apesar de algumas pessoas acreditarem, ela não funciona como uma câmera filmadora. Por vezes, a pessoa é questionada a respeito de um detalhe específico, que pode nunca ter sido codificado pela sua memória, ou a pessoa pode ter simplesmente esquecido, às vezes, o contato com outras informações do caso e acaba confundindo os detalhes, o que gera uma informação errada (LOFTUS, 2019).

Não se trata aqui de uma vontade da testemunha em fornecer uma informação falsa, mas da capacidade cognitiva da pessoa em codificar, reter e relembrar detalhes que são cruciais para o desenvolvimento da investigação e, posteriormente, do processo no âmbito do poder judiciário.

Um estudo realizado mostrou a pessoas um vídeo com um roubo a banco e solicitou, 48 horas depois, que os indivíduos respondessem a duração do vídeo assistido, as respostas médias variaram entre 147 segundos e 152 segundos, sendo que alguns participantes responderam uma duração de 5 minutos ou mais, enquanto o vídeo possuía de fato 30 segundos de duração. Em um terceiro experimento do mesmo estudo, percebeu-se que eventos mais estressantes possuem uma sensação de duração ainda maior e que a percepção entre homens e mulheres é diferente, sendo maior para o público feminino (LOFTUS *et al.*, 1987).

Um estudo realizado por Stein e Ávila (2018) demonstrou que a maioria dos agentes envolvidos em investigação e processos penais (policiais civis e militares, magistrados, promotores etc.) consideram o depoimento das testemunhas como “muito importante” para o desfecho dos casos. Considerando que o mesmo estudo identificou um intervalo de tempo médio de um ano entre a ocorrência do fato criminoso e o testemunho da vítima em juízo, percebe-se a importância da coleta de testemunhos realizados nas delegacias, local onde há o primeiro contato entre a vítima e o Estado com o intuito de registrar o fato ocorrido com a maior quantidade de

informações possíveis, de modo a evitar a “contaminação” da informação fornecida pela pessoa com outras provas a respeito do caso.

Percebe-se, de forma diversa da expectativa, uma falta de treinamento dos policiais na condução de entrevistas investigativas, situação retificada em locais como Reino Unido e Países Baixos, que promovem programas continuados de treinamento, objetivando diminuir os equívocos na condução dos depoimentos (STEIN; ÁVILA, 2018). Porém, essa não é uma realidade apenas brasileira: em um estudo conduzido com 81 policiais (31 trabalhadores da Suíça, 29 dos Países Baixos, 1 da Inglaterra, 12 dos Estados Unidos e 9 do Canadá), 54 responderam possuir treinamento especial para conduzir entrevistas (HOOGESTEYN, 2019).

Por outro lado, um estudo conduzido com 340 policiais estadunidenses demonstrou que mais da metade (55,9%) foi treinado no método Reid, 8,2% foram treinamentos do tipo PEACE e 5,9% no método HUMINT, sendo também que 48,8% dos respondentes disseram terem sido treinados em outro método de entrevista, existindo grande variação deste último grupo. Deste modo, é perceptível que mesmo em países onde há treinamento em métodos de entrevistas, não existe um padrão seguido (CLEARY; WARNER, 2016).

Outro dado relevante do mesmo estudo é que mais de 90% deles possui treinamento informal, ou seja, na prática, foi treinado por outro investigador acompanhando-o durante o trabalho. Destaca-se que um policial pode ter recebido mais de um tipo de treinamento, não sendo exclusivas as porcentagens demonstradas (CLEARY; WARNER, 2016).

O método Reid foi desenvolvido por Fred Inbau em 1942 e se tornou popular pelo policial John Reid, que era conhecido por ser um especialista em polígrafo e possuía a reputação de fazer os criminosos confessarem. Essa técnica foi amplamente ensinada nos Estados Unidos e se funda na premissa de intimidar suspeitos que estejam desconfortáveis de modo a fazê-los confessar (HOOGESTEYN, 2019, WILLIAMS; WILKINS, 1942 *apud* KOZINSKI, 2018).

Os 5 passos principais dessa técnica são: Controle – removendo qualquer elemento de conforto psicológico ou ambiente familiar, Isolamento Social – combinado com o anterior, tem o intuito de aumentar a ansiedade e a desorientação do suspeito, Certeza da Culpa – inicia a entrevista com confrontação direta a respeito da culpa,

Minimização ou Eliminação da Culpabilidade – justificar o crime e dar a oportunidade para que o suspeito se salvar, e por último, Interpretação do Comportamento do Suspeito – dependendo do treinamento do interrogador para analisar o comportamento do acusado (DiPietro, 1993 *apud* SHIPLEY; ARRIGO, 2012). O ambiente em que ele ocorre também é importante para a finalidade do método, segundo seu manual, a sala deve ser apertada e escura (KOZINSKI, 2018).

Esse modelo de entrevista acusatório, que em alguns casos acarretavam em interrogatórios com mais de 9 horas de duração, recebeu diversas críticas por levar a confissões falsas e consequentemente a erros do judiciário (HOOGESTEYN, 2019, WILLIAMS; WILKINS, 1942 *apud* KOZINSKI, 2018). Provocando posteriores processos de revisão penal e indenização monetária da pessoa pelo Estado (KOZINSKI, 2018). Contudo, algo impossível de ser desfeito é o dano causado à pessoa falsamente acusada, que muitas vezes se afasta da família, perde seu emprego e não há possibilidade de se reaver o período de tempo passado na penitenciária.

A técnica HUMINT (abreviação de human intelligence, ou em português: inteligência humana) possui um objetivo diferente de técnicas de interrogatório criminal com foco na confissão (como por exemplo a Reid), pois se debruça a respeito de informações confiáveis a respeito do passado, presente ou futuro, com o foco de melhorar a segurança nacional, geralmente é aplicada quando a testemunha não é cooperativa (EVANS; MEISSNER; BRANDON; RUSSANO; KLEINMAN, 2010).

Conforme o manual divulgado pelo Department of the Army, o operador da técnica pode se utilizar de personas para criar uma conexão com a pessoa entrevistada, podendo se valer da necessidade do indivíduo por algo que deseja em troca da informação necessária (UNITED STATES OF AMERICA, 2006). Apesar de se fundar nas probabilidades de reação da pessoa a uma inquirição, analisando o escopo das técnicas de aproximação, percebe-se que o método foge, em alguns aspectos, do que seja adequado para a construção de uma investigação que resultará em um processo judicial.

Já o método PEACE, como descrito no trabalho de Hoogesteyn (2019)⁵, foi proposta pelo governo do Reino Unido e desenvolvido por um time de investigadores

5 Tradução nossa dos termos do idioma inglês para o português.

com experiência, levando-se em consideração as evidências empíricas disponíveis na época (1992). Recomenda-se a realização de entrevistas em 5 fases, cujas iniciais (em inglês) formam seu nome:

- **“Preparation and Panning”**: Preparação e Planejamento – fase em que o entrevistador foca nas evidências e na construção de um plano para a entrevista, o que também pode incluir a sua localização;
- **“Engage and Explain”**: Engajamento e Explicação – fase em que o objetivo do entrevistador é construir um relacionamento com o entrevistado, informando-o do objetivo da entrevista;
- **“Account”**: Narrativa – fase em que os questionamentos são feitos, é a entrevista em si, dois modelos são recomendados: Entrevista Cognitiva para os casos em que a testemunha é cooperativa ou Gerenciamento da Conversação para os casos de não cooperação;
- **“Closure”**: Conclusão – fase em que o entrevistador resume aquilo que foi falado durante a entrevista, e por último;
- **“Evaluation”**: Avaliação – fase em que o entrevistador analisa a realização depois do término da entrevista, esta fase enfatiza a necessidade de os investigadores continuarem trabalhando nas suas habilidades.

Atualmente, o Reino Unido possui um Guia para entrevistar vítimas e testemunhas, indicando medidas especiais que podem ser utilizadas de modo a se obter o melhor material possível. Nele, podem ser observadas sugestões para a preparação da entrevista, condução da entrevista – dividida em fases: na primeira com o estabelecimento de conexão com o entrevistado, na segunda o desenvolvimento livre da narrativa, na terceira com os questionamentos, na quarta com o fechamento da entrevista e na quinta a avaliação – utilização de técnicas especiais como a Entrevista Cognitiva, Protocolo de Entrevista Investigativa Estruturada e outras técnicas, além de indicar auxílio terapêutico para crianças, adultos vulneráveis e testemunhas intimidáveis (UNITED KINGDOM, 2011). Percebe-se nele diversos aspectos em comum ao PEACE, como por exemplo as sequências de recomendações.

Esse manual também indica que as entrevistas não devem ser conduzidas nas delegacias de polícia, mas em locais específicos e equipados. Compreende que pode ser impraticável realizar a entrevista em local diverso da delegacia, neste caso,

relaciona recomendações a serem seguidas como por exemplo a separação de acessos para vítimas e que caso também não seja possível, que existam medidas que evitem que a pessoa passe por áreas operacionais ou que tenha que se explicar na recepção, sendo conduzida diretamente para a sala onde ocorrerá o depoimento (UNITED KINGDOM, 2011).

Ele também indica que a sala onde ocorrerá a entrevista deve garantir razoável quietude, longe do tráfego ou outras fontes de barulho, deve ter o chão revestido de carpete com cortinas nas janelas. Especifica que a sala deve ser retangular e do tamanho necessário, menor que 5 metros por 4 metros. Os móveis devem ser simples e não podem atrapalhar os ângulos de filmagem da entrevista, que devem ter a melhor visão possível, para tanto, devem ser utilizadas duas câmeras: uma ampla, que registre o entrevistado, o entrevistador e o ambiente à sua volta, e outra com foco no entrevistado de modo que capture sua expressão facial e corporal. Ressalta a importância dos móveis e sofás não emitirem nenhum som, evitando o uso de enchimentos que façam barulho, tanto para evitar distrações como para não prejudicar a gravação da voz. Considera, também, que a maioria das conversas positivas ocorrem quando as pessoas estão sentadas em uma posição de 120 graus, uma em relação a outra, podendo existir diferenças culturais. Para as crianças, recomenda que o ambiente seja organizado e que se minimizem as oportunidades para distração (UNITED KINGDOM, 2011).

Atualmente, a PCSC possui no currículo do seu curso de formação na Academia da Polícia Civil de Santa Catarina (ACADEPOL) disciplinas a respeito de Técnicas de Entrevista e Interrogatório⁶. Entrou-se em contato com o responsável pela coordenação pedagógica, mas não se obteve resposta.

Em conversa com uma Escrivã, foi relatado que na época em que ela fez a Academia não existia esse tipo de treinamento, mas que houve um curso com uma psicóloga da Instituição com o intuito de instruir os profissionais a fazerem perguntas abertas no momento da inquirição, de modo a não direcionar as respostas das testemunhas. Ela não se recorda de terem sido abordadas no curso questões a respeito do ambiente construído, contudo indicou uma colega que havia participado

⁶ A reportagem a respeito do assunto pode ser encontrada em: <https://pc.sc.gov.br/informacoes/noticias/32-florianopolis-delegacia-geral-da-policia-civil/44788-comeca-curso-de-formacao-para-os-novos-policiais-civis-em-sc> acesso em 09 abril 2021.

de uma palestra a respeito das Salas Lilás, que são locais para promoção de acolhimento de mulheres vítimas de violência doméstica, sendo a primeira instalada em dezembro de 2020 na 7ª DP em Canasvieiras (bairro ao norte da ilha de Florianópolis)⁷.

Percebe-se, na diferença dos métodos abordados, a necessidade de se tratar do acusado como uma pessoa que possivelmente cometeu o ato objeto da diligência, pois a investigação tem por objetivo o recolhimento de provas. A condenação, caso chegue a esta etapa, é realizada pelo Poder Judiciário, após a garantia de ampla defesa e contraditório do indivíduo.

Entende-se que o método PEACE, entre as ferramentas estudadas, é o mais adequado para a criação de uma atmosfera que inspire confiança e abertura da pessoa para relatar detalhes do ocorrido, pois se preocupa com a obtenção de informações confiáveis, além de considerar o conforto e a dignidade da pessoa como elementos fundamentais da inquirição.

Com relação à gravação do depoimento, a PCSC implantou, no ano de 2015, um sistema de gravação audiovisual dos procedimentos de flagrantes em uma das centrais de plantão policial⁸, o que teve por intuito permitir a apreciação do fato pelo juiz, proporcionando uma melhor convicção sobre o comportamento e as circunstâncias em que se encontra a pessoa nesse tipo de prisão. Entretanto, esse procedimento ainda não é adotado em todos os depoimentos realizados nas delegacias. De maneira geral, essa ferramenta tem como objetivo reduzir a quantidade de vezes que a testemunha tem que repetir as informações prestadas em um depoimento (UNITED KINGDOM, 2011), dessa forma, se preservam informações importantes e diminui a necessidade de a inquirir novamente para prestar esclarecimentos. Essa é uma circunstância que deve ser considerada no momento do projeto de uma sala de atendimento, de modo a favorecer a captura de som e imagem que comporá o documento de prova.

⁷ A reportagem a respeito da inauguração da primeira Sala Lilás em SC pode ser encontrada em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/seguranca-publica/para-acolhimento-a-vitimas-de-violencia-domestica-policia-civil-inaugura-primeira-sala-lilas-do-estado> acesso em 15 abril 2021.

⁸ A reportagem a respeito da gravação dos depoimentos pode ser encontrada em: <https://www.pc.sc.gov.br/informacoes/noticias/32-florianopolis-delegacia-geral-da-policia-civil/29379-policia-civil-implementa-sistema-de-gravacao-audiovisual-nas-cpps-da-capital-e-palhoca> acesso em 08 junho 2021.

A partir das leituras realizadas, pode-se inferir que a técnica de entrevista ensinada pela Instituição pode implicar na postura do policial frente à pessoa que está entrevistando, na disposição do mobiliário na sala, no leiaute do edifício, bem como suas circulações, programa, sequência de trabalho e também nas características ambientais empregadas nos prédios, relação interior e exterior, fachadas, aberturas etc..

A área de pesquisa que envolve estudos dos ambientes onde ocorrem essas entrevistas ainda é pouco explorada (HOOGESTEYN, 2019), principalmente no âmbito da arquitetura. Entretanto, como descrito neste item, foram encontrados estudos que relacionaram a percepção de policiais e de cidadãos a respeito desses locais, que, apesar das diferenças culturais, auxiliaram na ancoragem do tema abordado.

4.4 A INFLUÊNCIA DO AMBIENTE NO DEPOIMENTO EM DELEGACIAS

Como visto no Capítulo 3, é impossível dissociar o ser humano do local onde ele habita, a pessoa altera o ambiente para satisfazer às suas necessidades e também se adequa às condições do local existente. Busca-se entender de que forma se dá essa inter-relação em um ambiente de depoimento a partir de pesquisas realizadas.

Um primeiro estudo empírico realizado com 112 cidadãos estadunidenses revelou que o ambiente físico de uma sala de entrevista influencia o comportamento do entrevistado, e que isso pode ser construtivamente projetado para promover um maior potencial de revelação [de informações importantes para a investigação]⁹ (DAWSON; HARTWIG; BRIMBAL; DENISENKOV, 2017).

Este mesmo estudo demonstrou também que os participantes entrevistados em um ambiente projetado para fornecer uma sensação de amplitude tornaram-se mais abertos ao fornecimento de informações do que aqueles que foram entrevistados em uma típica sala de custódia. Cabe, aqui, caracterizar as salas utilizadas no estudo para que se possa compreender os atributos a que estão se referindo. A sala de custódia é caracterizada como pequena, vazia, com paredes pintadas de branco, um espelho unidirecional parcialmente coberto por uma persiana, com luz fluorescente,

9 Tradução nossa: "The present research offers the first empirical demonstration that the physical context of an investigative interview influences an interviewee's behavior, and that it can be designed constructively to promote disclosure."

duas cadeiras rígidas e uma mesa pequena. Já o ambiente aberto se deu em uma sala quase duas vezes maior que a anterior, com janelas e paredes pintadas de branco e algumas decorações (quadros pendurados um com uma figura de um céu e outros dois com figuras de janelas abertas, dois abajures, uma mesa pequena com água em uma jarra aberta, um copo, uma gaveta pequena aberta com um cadeado aberto e um livro aberto), cadeiras confortáveis espaçadas aproximadamente em um metro e uma mesa larga (DAWSON; HARTWIG; BRIMBAL; DENISENKOV, 2017).

Com o intuito de descobrir se a diferença encontrada se dava em função dos itens de decoração ou por causa do tamanho da sala, outro estudo foi realizado, desta vez com 151 pessoas em 4 ambientes diferentes: o primeiro com a sala de custódia conforme relatado anteriormente, o segundo em uma sala com quatro vezes o tamanho da primeira, com janelas, paredes brancas e uma mesa grande, as luzes e as cadeiras e os elementos similares ao do estudo anterior, mas com duas vezes o seu tamanho, e os demais arranjos foram adicionar elementos de decoração nas duas salas apresentadas, as cadeiras utilizadas em todas as salas foram rígidas. Os resultados demonstraram que as pessoas perceberam uma sensação maior de suspeita por parte do entrevistador quando entrevistadas nas salas com decoração e, conseqüentemente, levaram a uma menor franqueza no momento de responder às perguntas (DAWSON; HARTWIG; BRIMBAL; DENISENKOV, 2017).

As limitações dos estudos realizados são discutidas ao final do artigo, porém, ressalta-se aqui que os achados da pesquisa demonstram a necessidade de atenção no momento da organização e decoração da sala de depoimento para que os entrevistados não tenham percepções de suspeita por parte do entrevistador, podendo resultar em lacunas no relato e omissão de informações relevantes.

Já o estudo de Hoogesteyn (2019) realizado com 72 policiais (europeus e norte-americanos) demonstrou que a maioria considera importante o ambiente em que ocorre a entrevista e se preocupa com a disposição dos assentos, com a sua vestimenta e itens como água, café, cigarros ou lenços. As principais técnicas percebidas como eficazes são a limitação de distrações, a roupa do investigador (formal ou casual dependendo do objetivo) e como a sala está arranjada (móveis disponíveis). Como características mais importantes os policiais apontaram a criação de um ambiente confortável, informal ou relaxante, a garantia de segurança do

investigador, um local livre de distrações (relógios, barulhos das salas vizinhas, obstáculos), a disposição dos assentos e a dimensão da sala (não muito pequena proporcionando a sensação de opressão e também não muito grande para não causar intimidação).

Outro achado da mesma pesquisa foi o fato de os policiais considerarem como técnicas pouco eficazes a condução de entrevistas em salas pequenas, seguida por efeitos causados por sons e cores (HOOGESTEYN, 2019). Algumas dessas manipulações do ambiente foram ensinadas nos treinamentos de condução de entrevistas, o que corrobora a percepção de que o treinamento recebido pelos policiais reflete em seu local de trabalho.

Cada técnica apresentada possui uma razão para ser utilizada pelos policiais, como por exemplo, conduzir a entrevista em uma sala pequena aumenta a pressão na pessoa, entrevistar o suspeito em uma sala formal aumenta a demonstração de seriedade da entrevista, sentar a uma distância menor demonstra interesse de cuidado, mas há a necessidade de percepção de abertura para diminuição ou aumento dessa distância, deixar o ambiente prazeroso e confortável auxilia no bem-estar do suspeito e facilita a revelação de informações. O estudo também demonstrou que a maioria dos policiais não está satisfeita com a sala de entrevista da delegacia onde trabalha e que isso se dá pelo fato de as salas serem muito estéreis, pequenas e não terem opção para adaptação (HOOGESTEYN, 2019).

A pesquisa fez outros achados importantes de serem ressaltados, como a consciência dos entrevistados a respeito do ambiente onde estão, que a percepção de um ambiente espaçoso está relacionada à construção de engajamento entre entrevistador e entrevistado, e que detentos percebem que salas confortáveis conduzem a entrevistas mais produtivas (HOOGESTEYN, 2019).

É necessário, além disso, ressaltar a expectativa que as pessoas possuem dos ambientes onde são tomados os depoimentos em delegacias. A pesquisa conduzida no trabalho de Hoogesteyn (2019) contou com 79 respondentes (de questionário online por meio da plataforma Amazon Mechanical Turk) com idades entre 20 a 58 anos e que nunca foram entrevistados pela polícia. Essas pessoas responderam que imaginam salas sem decoração, pequenas, escuras, que possuem espelho unidirecional, luzes fluorescentes, são cinzas, não possuem janelas, equipadas com cadeiras desconfortáveis, lembrando o que é mostrado na televisão.

Apesar de não ter sido encontrado estudo correspondente no Brasil, os dados levantados por Hoogesteyn (2019) são relevantes, pois demonstram que tipo de ambiente as pessoas esperam encontrar quando se dirigem a uma unidade policial.

O Quadro 2, a seguir, demonstra de modo resumido os tipos de entrevistas investigativas que foram abordados neste trabalho, as suas características e as condições ambientais onde ocorrem.

	Características	Objetivos	Condições Ambientais
Reid	Acusatório, intimidação da pessoa	Confissão do crime	Salas pequenas e escuras, ambiente composto de mesa e cadeiras apenas, cadeiras frente a frente
PEACE	Criação de vínculo e confiança	Obter informações confiáveis e verdadeiras a respeito do fato	Ambiente confortável, poltronas com 120 graus de angulação entre elas
HUMINT	Criação de vínculo e confiança	Obter informações confiáveis, podendo ser verdadeiras ou falsas – segurança nacional	Local onde a pessoa seja encontrada

Quadro 2: Tipos de entrevistas investigativas
Fonte: autora

Com o intuito de ilustrar as salas para uma melhor observação das características descritas, foram modelados três ambientes, todos com 3 metros de largura por 4 metros de comprimento, todos com a porta no mesmo local e com as mesas de trabalho do mesmo tamanho (1,50 m por 0,80 m). Dessa forma, pode-se ter uma ideia de como as os atributos sensíveis como iluminação, texturas, materiais etc. fazem a diferença na criação da atmosfera. A modelagem foi feita em plataforma BIM e a renderização em software específico para esse fim.

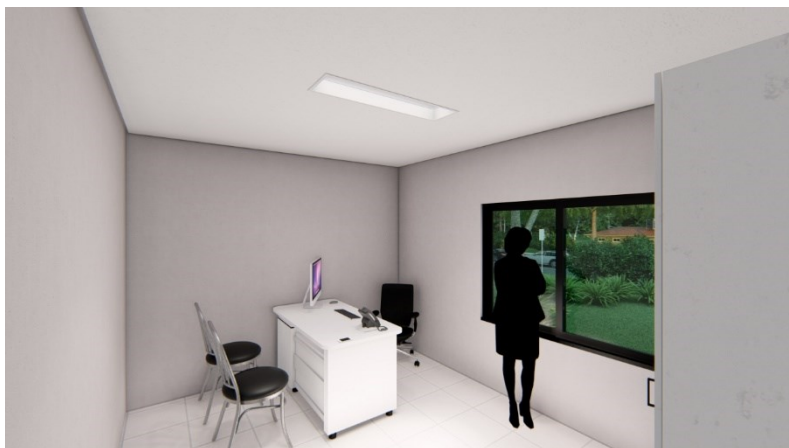


Figura 10: Exemplo 01 de Sala de Depoimento
Fonte: autora



Figura 11: Exemplo 02 de Sala de Depoimento
Fonte: autora

A Figura 10 mostra um exemplo de Cartório ou sala de registro de ocorrência, similar ao exemplo da Figura 8, com paredes brancas, piso branco, iluminação fluorescente, mobiliário branco (uma mesa de trabalho e um armário alto) e cadeiras escuras. Foi inserida uma janela para diferenciá-lo da Figura 11, pois não necessariamente um Cartório será isento de janelas, mas como discutido a respeito do método Reid, que pressupõe a separação da pessoa do seu contexto, é premissa que a única

abertura da sala seja uma porta. Assim, a figura a seguir (Figura 11) possui características que podem ser atribuídas a este método: sem janelas, com espelho unidirecional (parcialmente coberto por persiana), sem adornos e com o mínimo de mobiliário possível (uma mesa e um balcão baixo para guarda de objetos). Apesar de essa ferramenta indicar a utilização de ambientes pequenos, foi utilizada a mesma medida da sala para comparação de outras características.

Já a Figura 12 demonstra um exemplo de sala com atendimento considerado mais humanizado, como o PEACE ou o Depoimento Especial, a iluminação utilizada é neutra e amarelada, há o uso de diferentes texturas como madeira e tecido, além da inserção de elementos naturais através de vegetação e imagens (quadro), somados à grande abertura equipada por cortina, de modo a oferecer maior privacidade, proporcionando controle à pessoa que utiliza a sala. As poltronas foram dispostas de maneira a ter uma angulação entre elas, o tapete demarca uma



Figura 12: Exemplo 03 de Sala de Depoimento
Fonte: autora

diferenciação no ambiente, uma mesa de apoio à pessoa que está sendo atendida fornece uma sensação de maior territorialidade, além do móvel próximo poder dar suporte à água.

Ademais, conta com uma cadeira para que

o advogado possa acompanhar a inquirição, caso seja de vontade da pessoa, e a iluminação natural, proveniente da abertura na parede oposta, faz com que não se projetem sombras no entrevistado, proporcionando uma imagem clara das suas expressões faciais e corporais na gravação da entrevista.

As imagens foram feitas a partir do acesso à sala, todas a uma altura do observador de 1,66 m, atrás de todas as mesas de trabalho há uma área para a cadeira de escritório de um metro até a parede, as configurações de renderização utilizadas foram as mesmas, de modo a não existir manipulação de outros atributos que não sejam os apresentados. A imagem que ilustra o quadro utilizado na Figura 12 é uma foto de paisagem natural tirada pela autora em 2018.

Outras considerações a respeito da percepção das pessoas com relação a ambientes institucionais serão feitas para aumentar a base teórica para a análise dos dados dos estudos de caso realizados.

4.5 O ESTRESSE E A RECUPERAÇÃO PSICOFISIOLÓGICA

Segundo Albuquerque, Silva & Kuhnen (2016) ambientes institucionais possuem uma demanda que eleva o nível de estresse e insatisfação por parte de seus usuários. Aliado a isso, em uma delegacia, pode-se dizer que o nível de desconforto é ainda maior, pois, além da pessoa já estar na situação de vítima, ela ainda está em um local onde os funcionários, muitas vezes, andam armados, algo que pode ser entendido como uma ameaça ao seu bem-estar, tendo em vista a carga histórica de vigília e punição que esse órgão do Estado possui.

Considerando, conforme Stein, Pergher e Feix (2009), que a ansiedade seja um fator prejudicial ao desempenho da memória, que é o elemento principal ao se realizar a inquirição, para que o ambiente não tenha influência negativa no resgate das lembranças, levando em consideração que o ser humano não é capaz de reconhecer, armazenar e reproduzir a totalidade de detalhes presentes em um ambiente em determinado momento, ou seja, que a memória humana não funciona como uma câmera filmadora (CECCONELLO; AVILA; STEIN, 2018), deve-se proporcionar um local o mais acolhedor possível para a espera e tomada de depoimento em uma delegacia.

Uma forma de recuperação para o estresse causado pela Instituição é o que sugere Ulrich (1984), cujo estudo revolucionou a forma de pensar ambientes de internação em hospitais, ao observar que pacientes se recuperavam mais rápido, com menor uso de moderadas e fortes doses de analgésicos, quando situados em quartos de internação com visual para elementos naturais, do que aqueles que tinham visual para uma parede de tijolos.

Em seu estudo anterior, Ulrich (1981), concluiu que os participantes se sentiram mais relaxadamente acordados quando olhavam para uma paisagem natural do que para uma paisagem urbana (caracterizada por edifícios e sem vegetação), percebeu-se também que a influência da água na paisagem natural proporciona uma diminuição na propensão de sentimentos associados ao medo. Outro achado importante da pesquisa foi o benefício com relação ao bem-estar proporcionado por paisagens naturais ser maior em pessoas que experienciam sensações de ansiedade e estresse.

Essa teoria, chamada de Psicoevolucionista ou teoria da recuperação psicofisiológica do estresse pode ser uma grande aliada quando se trata não apenas de leitos de hospitais, mas também em ambientes institucionais demandantes de estresse como é o caso de uma delegacia.

Outra teoria desenvolvida por Ulrich (1991) é chamada de Design de Suporte e parte da premissa de que ambientes hospitalares devem promover bem-estar e enfrentar o estresse. Traz como exemplo que a sensação de conforto experienciada pelo paciente pode ser positivamente percebida se o ambiente oferecer móveis atrativos e de alta qualidade, o que possivelmente aumentará a autoestima da pessoa, bem como a sua autoimagem.

Essa teoria agrega conceitos como:

- **Senso de Controle:** necessidade humana de controle do ambiente e das situações. Episódios ou condições incontroláveis geralmente estão associadas à aversão e estresse.
 - Exemplos de promoção de Senso de Controle: acesso a ambientes que proporcionem privacidade, televisões controláveis, jardins acessíveis, locais de descanso para os funcionários e estações de trabalho locadas de modo a evitar interrupções frequentes e desnecessárias.
- **Suporte Social:** benefícios de contato frequente e prolongado com família e amigos que promovem auxílio, cuidado e suporte à pessoa.
 - Exemplos de promoção de Suporte Social: uso de mobiliário que promova diferentes arranjos e seja confortável, jardins externos ou áreas de contemplação que promovam interações, possibilidade de companhia por animais de estimação.
- **Distrações Positivas:** estímulos positivos em quantidade moderada, a falta de distrações positivas pode gerar grande foco no problema em que a pessoa está passando, por outro lado, o uso de sons, luzes e cores intensas cumulativamente podem também gerar estresse. Existe uma mudança positiva de estado fisiológico em resposta a um ambiente positivo, como por exemplo a redução da pressão sanguínea.
 - Já um ambiente sem janelas pode aumentar a percepção de características negativas de um ambiente. Em geral, distrações negativas são impostas às pessoas, que não tem a possibilidade de escolher tê-las ou não. Deve existir um cuidado especial com o uso de quadros decorativos – com elementos abstratos, caóticos e cores contrastantes geraram comentários negativos no estudo realizado, enquanto paisagens rurais e flores promoveram comentários positivos. O uso de televisão também pode ser uma distração negativa, dependendo do conteúdo transmitido.

Os estudos apresentados demonstram a necessidade de cuidado e atenção com o ambiente construído de modo a proporcionar um maior bem-estar à pessoa, pois a disposição de determinados elementos, mesmo quando bem intencionados, podem acarretar em sensações desagradáveis.

5 FERRAMENTAS DE INVESTIGAÇÃO E ANÁLISE

Devido à heterogeneidade de fatores relacionados à interação pessoa-ambiente, de modo a abranger diversos pontos de vista e considerar a subjetividade do ser humano na pesquisa científica, este trabalho é caracterizado como qualitativo e também quantitativo, a partir do momento que se propõe a agrupar características para avaliar a frequência com que aparecem, como sugere Bardin (1977).

Desta forma, foram utilizadas técnicas que subsidiem uma análise tanto do ponto de vista das pessoas que utilizam o ambiente diariamente, quanto do ponto de vista da pesquisadora a respeito das edificações em questão, buscando-se complementariedade das informações obtidas de modo a abranger o maior número de lacunas possíveis a respeito dos objetos de estudo em questão, com o intuito de atingir os objetivos da pesquisa.

Foram analisados fisicamente os ambientes de duas DPCAMIs da Região da Grande Florianópolis, sendo a primeira um dos objetos de estudo da pesquisadora em seu TCC realizado em 2015, recebendo novas visitas no momento da realização das entrevistas em 2018, que serão descritas a seguir. Por sua vez, a segunda foi objeto de uma Extensão realizada em Psicologia Ambiental e Bem-Estar nas Instituições no ano de 2018, quando foram feitas diversas visitas exploratórias, além de medições e reuniões para desenvolver estratégias de melhorias em seu ambiente, conforme necessidades e possibilidades apontadas pelos próprios profissionais.

A partir dos registros fotográficos e das experiências obtidas por intermédio das visitas realizadas, foram levantados os dados a respeito dos acessos, ambientes, fluxos e características como mobiliário, cores, propriedades térmicas e acústicas dos locais, feita uma observação geral da edificação, compreendendo eventuais problemas e soluções arquitetônicas adotadas, e identificados conflitos a partir dos fenômenos arquitetônicos de territorialidade, privacidade, identidade e ambiência, conforme Malard (1992) *apud* Almeida (2001).

Entrou-se em contato com os delegados responsáveis pelas delegacias, para que fosse permitida a realização da entrevista semiestruturada, que é fruto da disciplina Métodos e Técnicas em Ergonomia, do Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, cursada no segundo trimestre de 2018. Foi realizada com 15 funcionários, sendo 7 de uma edificação e 8 de outra, de modo que cada pessoa

puddesse contribuir com o seu ponto de vista a respeito do ambiente construído, pressupondo que cada indivíduo avalia o local com base nas suas próprias subjetividades e experiências anteriores.

Essa técnica foi escolhida para que possa ser investigado a fundo o conhecimento da pessoa entrevistada, de modo que a entrevistadora adapte e crie novas perguntas a depender das respostas fornecidas pelos funcionários, aprofundando em aspectos que sejam do seu conhecimento.

Utilizou-se a Análise de Conteúdo (Bardin, 1977) com a função de enriquecer a pesquisa exploratória dos estudos de caso para apreciar os dados coletados nas entrevistas realizadas. De acordo com essa ferramenta, foram executadas as seguintes fases:

1 - Pré-análise: com a delimitação dos objetivos da entrevista – levantar dados a respeito da percepção que os funcionários possuem da recepção, salas de atendimento e da delegacia como um todo, identificando aspectos positivos e negativos;

2 - Proposição da hipótese de que o ambiente construído das DPCAMIs não atende às expectativas das pessoas;

3 - Realização da entrevista em si – após uma primeira apresentação pelo delegado responsável, um funcionário indicava outro para responder às perguntas;

4 - Exploração dos dados obtidos: codificação e enumeração em função das regras previstas na fase de pré-análise;

5 - Tratamento e interpretação dos dados obtidos.

A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética da UFSC, entretanto, devido ao curto espaço de tempo da disciplina (um trimestre) não chegou a ser aprovado. O parecer preliminar apontou correções apenas no cronograma e a inclusão da Resolução do Conselho Nacional de Saúde 466/12 na declaração das Instituições. Ainda assim, por se tratar do âmbito de uma disciplina, as entrevistas foram realizadas para que se pudesse concluir. O modelo de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) utilizado pode ser encontrado no Apêndice B.

Os respondentes não foram escolhidos de forma probabilística, mas por conveniência aqueles que estavam em serviço no momento da visita da pesquisadora e puderam disponibilizar seu tempo para a entrevista, que teve a duração de

aproximadamente 20 minutos cada uma, sendo realizada na sala onde o funcionário trabalha, finda a entrevista o policial indicava outro colega para ser entrevistado.

O roteiro possuía a seguinte sequência de perguntas:

- 1) Há quanto tempo você trabalha na Polícia?
- 2) E nessa Delegacia?
- 3) O que você acha da recepção dessa delegacia?
- 4) Para você, como seria a recepção ideal?
- 5) O que você acha da sala de atendimento?
- 6) O que você considera essencial na sala de atendimento?

Esta ferramenta foi organizada com base nas seguintes etapas:

1 - Contato presencial com a autoridade responsável pela delegacia, para apresentação da pesquisadora, do intuito da pesquisa e a sua autorização para a realização naquela delegacia;

2 - Contato com os policiais que estivessem em serviço;

3 - Realização da entrevista: apresentação da pesquisadora e do intuito da pesquisa, permissão de gravação do áudio e anotações dos dados;

4 - Transcrição das entrevistas;

5 - Análise do conteúdo das entrevistas realizadas;

6 - Agrupamento das características levantadas pelos entrevistados.

A partir da aplicação dessa técnica, buscou-se compreender quais os atributos ambientais considerados positivos e negativos apontados pelos trabalhadores do local com relação à recepção e a sala de atendimento, com ênfase na qual a pessoa trabalha, mas sem excluir apontamentos acerca das salas de colegas. Além disso, procurou-se compreender as necessidades que os policiais percebem desses locais, a fim de levantar características que subsidiem a construção de atributos necessários para melhor atender às pessoas.

A partir das entrevistas colhidas, foi realizada a análise de dados das transcrições, sendo consideradas as características das recepções e das salas de atendimento das delegacias a partir da percepção dos funcionários. Para tanto, foram selecionadas e agrupadas as palavras principais reiteradas.

Algumas frases foram sintetizadas em palavras com o mesmo significado e outras foram substituídas por sinônimos para que pudesse haver o agrupamento. Um exemplo do primeiro caso são relatos que trazem a dificuldade de lidar com os

flagrantes que a delegacia recebe. Em sua maioria são adolescentes, menores de idade, que são apreendidos pela Polícia Militar e em seguida encaminhados à DPCAMI. Esses casos podem ter características violentas como pessoas machucadas, sangue, algemas, armas e drogas. Ambas as delegacias possuem apenas um acesso tanto para vítimas quanto para acusados, o que resulta em fluxos de pessoas em situações distintas aglomeradas em apenas um local. Esses relatos foram agrupados no termo “conflito de usos” e nota-se que ela apareceu em grande parte das entrevistas em ambas as delegacias.

A partir da compilação dessas respostas foram geradas 2 tabelas (recepção D01 e Recepção D02; Salas de Atendimento D01 e Salas de Atendimento D02), que podem ser encontradas nos Apêndices C e D respectivamente, com a incidência de cada termo, e as nuvens de palavras, que são as representações gráficas da repetição de respostas obtidas, observadas juntas da descrição dos respectivos locais no Capítulo 6.

De modo a compreender quais as expectativas os profissionais fazem a respeito de cada um dos ambientes, foram agrupadas as respostas obtidas a partir das perguntas a respeito das características de uma recepção ideal e dos atributos necessários para uma sala de atendimento adequada. A tabela gerada pode ser observada no Apêndice E, bem como a discussão a respeito desses anseios pode ser encontrada no item 6.3.

Outras ferramentas tinham sido pensadas para complementar o estudo de caso, como por exemplo observações sistemáticas em todas as edificações com o objetivo de analisar com maior profundidade os conflitos existentes, além da aplicação das técnicas descritas anteriormente em uma terceira edificação. Entretanto, devido a pandemia de infecção pelo vírus Sars-Cov-2, restou prejudicada a visita aos locais, bem como registro presencial das relações entre pessoas e ambiente, dados os novos protocolos de interações entre pessoas e pessoas e o ambiente.

Com a finalidade de atualizar o trabalho com as novas rotinas da Instituição, a partir de medidas adotadas durante a pandemia e que possivelmente se manterão após seu término, foi realizada uma conversa com uma Escrivã no mês de abril de 2021. A profissional não foi escolhida de maneira randômica, mas por se tratar de

pessoa de fácil contato por parte da pesquisadora e com disposição para cooperar com o trabalho.

Ao fim da análise dos dados coletados, realizou-se a discussão dos achados, a sugestões de alterações ambientais e indicações de elementos que contribuam para projetos de unidades policiais, além de indicações de campos abertos para pesquisa em relações pessoa-ambiente nos locais de delegacia, tendo em vista a pouca quantidade de material publicado a respeito do tema.

6 ESTUDO DE CASO: DPCAMIS DA REGIÃO DA GRANDE FLORIANÓPOLIS

As unidades policiais estudadas foram escolhidas por proximidade geográfica e por já existir um contato anterior entre a investigadora e os responsáveis por elas, de forma a viabilizar uma maior abertura para a pesquisa dentro da Instituição.

Essas delegacias especializadas foram escolhidas justamente por abrigar um público em maior vulnerabilidade, de modo que pudessem ser evidenciadas características a respeito da sensação de segurança, emoções e sentimentos. Além disso, abriga um público variado, pois atende crianças (em geral, vítimas de maus tratos), adolescentes (menores infratores, ou seja, aqueles que possuem menos de 18 anos de idade e que tenham cometido algum crime), mulheres e idosos.

Portanto, percebe-se uma maior complexidade na análise dessas edificações, além de que os achados também poderão atender a outras, mesmo com as suas particularidades.

Existe um total de 30 DPCAMIs no Estado de Santa Catarina, sendo que três delas se situam na Região da Grande Florianópolis. Nas cidades que não contam com a delegacia especializada, o atendimento é feito na delegacia da comarca referente àquele território.

6.1 CONHECENDO A DPCAMI 01



Figura 13: DPCAMI 01 - vista externa
Fonte: autora (2019)

Foi realizada uma visita exploratória nessa DPCAMI no ano de 2015 para embasar o desenvolvimento do projeto de Trabalho de Conclusão de Curso da pesquisadora. Em agosto de 2018, voltou-se ao local para realizar as entrevistas. Nesse período, percebeu-se que a

edificação não passou por alterações, mantendo a sua configuração, leiaute e disposição do mobiliário.

Essa delegacia se situa em um bairro caracterizado por uso misto (comercial, residencial e institucional), nele estão instalados a Prefeitura, a Câmara Municipal, o Fórum, além de outras instituições, em virtude de sua proximidade com o Centro e com um loteamento em expansão na cidade.

A placa que sinaliza a Instituição é o único indício de que ali existe um serviço público, além das viaturas estacionadas dentro e fora do lote. A rua é de mão única e há poucas vagas disponíveis para estacionar. O acesso pode ser feito por ônibus, sendo que a rua onde se localiza a parada fica na avenida principal, distante uma quadra do acesso ao lote. Essa mesma avenida também comporta uma ciclo-faixa e calçadas largas.

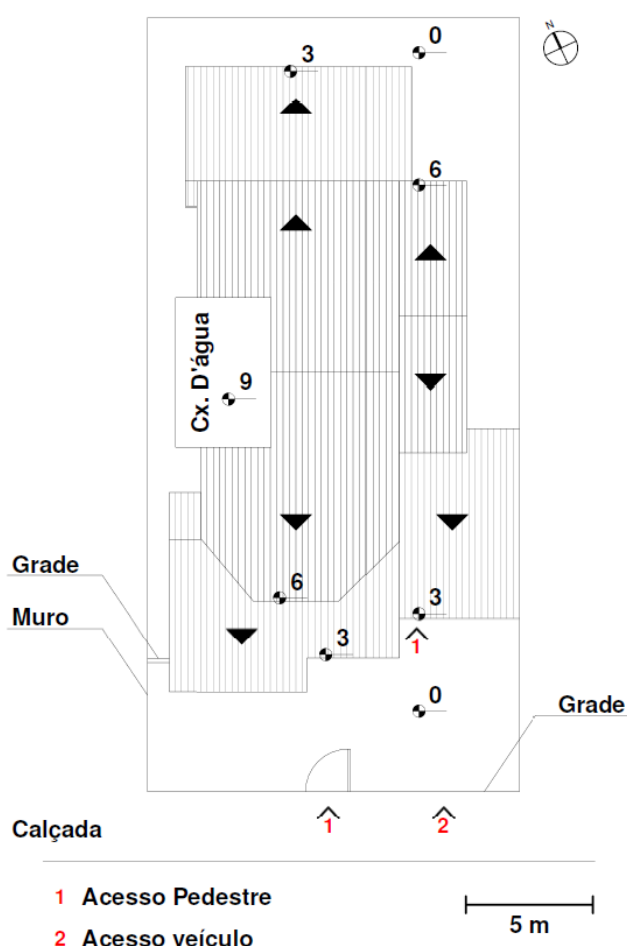


Figura 14: Croqui de Cobertura da DPCAMI 01
Fonte: autora

Nota-se que a edificação possui tipologia residencial unifamiliar, é pouco destacada do seu entorno, tanto em altura quanto em forma e possui dois pavimentos (Figura 13). A tipologia residencial é considerada um aspecto positivo, por fazer alusão ao acolhimento do lar. Porém, a adaptação feita não atendeu às expectativas das pessoas que ali trabalham, e esse aspecto foi suscitado com características negativas nas entrevistas realizadas.

A Figura 14 mostra um Croqui da Cobertura da edificação, com as alturas aproximadas dos planos de telhados, as delimitações do lote e os acessos de veículos e pedestres. A maior altura se dá no volume da caixa d'água e a maior área está disponível no térreo da edificação, não há afastamento no lado direito, local que provavelmente

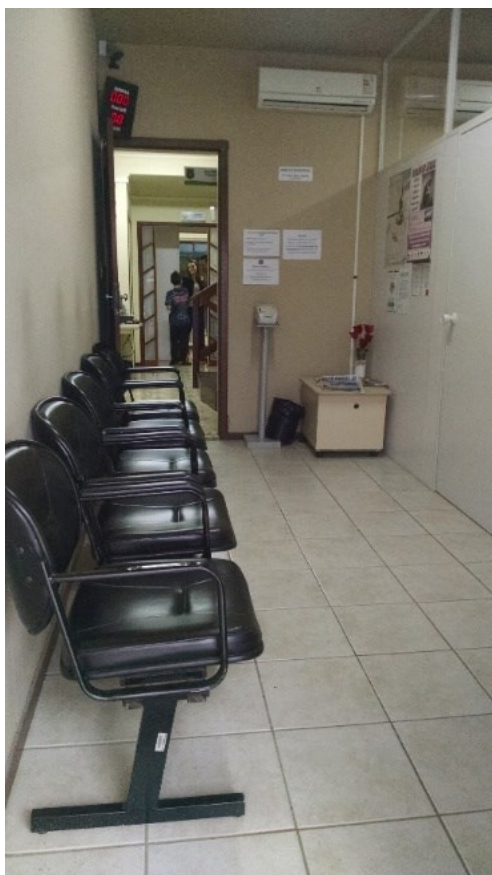


Figura 15: Área de espera DPCAMI 01
Fonte: autora (2015)

abrigava a garagem da antiga residência, e no lado esquerdo o afastamento é de aproximadamente 1,5m fechado com uma grade, delimitando a área frontal do acesso aos fundos. O terreno possui o tamanho padrão do loteamento em que se encontra (aproximadamente 15 metros de testada por 30 metros de profundidade).

O acesso ao lote se dá pelo portão de pedestres ou pelo portão da garagem, que permanecem abertos durante o dia (indicados pelos números 1 e 2 na Figura 14).

Já o acesso à edificação se dá por uma porta de PVC, instalada na garagem do que era a antiga residência, local que agora abriga uma pequena sala de espera com as cadeiras dispostas lado a lado e dois Cartórios à direita de quem entra, como mostram as Figura 15 e 16.

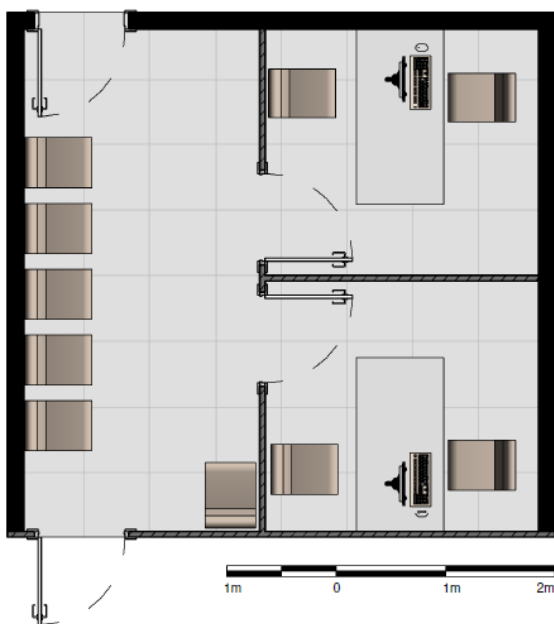


Figura 16: Planta Esquemática da Área de Espera e Cartórios da DPCAMI 01
Fonte: autora

A porta é opaca e, quando está fechada, quem está do lado de fora e não conhece a edificação não sabe o que encontrará do lado de dentro. Não existe uma área de transição entre as áreas externa e interna da edificação, ou um local em que se possa esperar no seu exterior.

Não existe uma recepção ou recepcionista para realizar o primeiro atendimento, e quando há muitas pessoas aguardando, elas se organizam na ordem de chegada, pois apesar de existir um totem com senhas, estava desativado nos dias das visitas. Percebe-se pela imagem como

as cadeiras dispostas na parede entre os acessos bloqueia a circulação, que se dá ao redor das pessoas que estão aguardando.

O único elemento utilizado para amenizar a passagem do tempo na sala de espera é um rádio, que fica sintonizado em uma estação de música regional. Nas paredes as imagens são informativas, não há quadros, nem livros, nem televisão. Em geral, as pessoas ficam sentadas olhando para os celulares, conversando sobre o que as levou a estar ali, sobre as condições do tempo ou a demora no atendimento.

Existe uma câmera monitorando as pessoas que estão na sala de espera, ela é conectada aos computadores dos policiais, como aponta E15: “tem câmeras ali na recepção, ou seja, a gente já tem contato com eles ali. A gente aborda e vê ali a necessidade e já aponta pro atendimento.”. Entretanto, as pessoas não sabem por quem estão sendo vistas e pode ser que a sensação de estar sendo observado enquanto espera não seja a de garantia do atendimento.

Nessa DPCAMI, todos os respondentes apontaram a recepção/sala de espera como sendo pequena. A nuvem de palavras apresentada na Figura 17, que é resultado da tabela encontrada no Apêndice C, demonstra a relevância dessa característica em detrimento de outras.



Figura 17: Nuvem de Palavras da Recepção DPCAMI 01
Fonte: autora

Outro aspecto relevante é de que frequentemente não há cadeiras suficientes para as pessoas que aguardam atendimento. Há relatos de pessoas que esperam em pé e que por vezes podem até acabar colidindo entre si, pois o local não oferece espaço suficiente.

Na referida delegacia, destaca-se o fato de ela ser adaptada em uma tipologia residencial e de não ter conseguido abrigar todas as necessidades da Instituição. Este fato é evidenciado em diversos trechos das entrevistas.

“[A recepção] não tem janela, ela é escura, ela foi adaptada dentro da garagem dessa casa, então ela é totalmente inadequada.” (E11); “(...) ela é uma delegacia improvisada aqui, ela não tem uma estrutura de delegacia” (E13); “(...) deveria ser um prédio especificamente para delegacia. Não uma casa que foi alugada, foi montada pra fazer uma delegacia. Não foi pensada para delegacia.” (E10).

Dos 7 policiais entrevistados nessa DPCAMI, 5 eram mulheres e 2 homens. Todas as mulheres apontaram características prejudiciais às pessoas como falta de conforto na sala de espera, enquanto nenhum homem apontou aspectos negativos relevantes, apenas o fato de ela ser pequena. Embora não tenham sido levantados atributos desqualificadores do ambiente na visão dos entrevistados do sexo masculino, quando a pesquisadora visitou o local, por mais de uma vez aguardou em pé um primeiro atendimento, tendo que esperar períodos de mais de 30 minutos sem uma primeira abordagem.

As divisórias dos compartimentos são de PVC com a parte superior em vidro e por causa do grande fluxo de pessoas na sala de espera, os profissionais que trabalham nos Cartórios imediatamente na frente costumam trancar as portas das salas toda vez que saem. Esse ato pode gerar incerteza a respeito da segurança no local. Além disso, o material das divisórias não é adequado para a função na qual está empregado, pois quem está dentro da sala ouve os sons externos, o que causa desconfiância quanto ao sigilo do que está sendo relatado. Nesses Cartórios, não há aberturas para iluminação e ventilação naturais, o que resulta em desconforto para quem utiliza essas salas, outro aspecto relevante é que as salas são pequenas e não comportam um acompanhante para o entrevistado.

Devido à delegacia estar instalada de modo adaptado dentro de uma residência, os fluxos acabam sendo dificultados. Tanto as vítimas quanto testemunhas

e acusados acessam pela mesma entrada e dividem o mesmo local de espera. Esse aspecto é ressaltado por E09: “É uma recepção em que todo mundo que entra na delegacia tem que passar no meio da recepção. Se fosse um local mais reservado seria melhor”. Além disso, os menores apreendidos também chegam à delegacia pelo mesmo acesso que as demais pessoas. Geralmente esses adolescentes estão escoltados por policiais militares que devem acompanhar todo o encaminhamento da ocorrência.

Dessa forma, policiais fortemente armados circulam pelos mesmos locais onde crianças, mulheres e idosos, em estado vitimizado, estão esperando por atendimento ou aguardando encaminhamento para abrigos. Esse conflito de fluxos pode desencadear mais estresse nas pessoas que não estão acostumadas com as rotinas da Instituição. Essa configuração espacial proporciona exposição visual da pessoa que está aguardando atendimento, o que pode gerar constrangimentos pelas situações vivenciadas, além de serem possivelmente danosas ao estado emocional da pessoa.

Além disso, os ruídos provocados pela movimentação de pessoas também podem dificultar a tomada de depoimento e o atendimento das pessoas, como relatado por E09: “Se acontece alguma coisa ali fora e eu tô atendendo uma criança, às vezes eu tenho [que parar], que pra questão do... da concentração dela, com criança também já tem a atenção mais dispersa, né? Uma atenção mais flutuante, então acaba que dispersando um pouco.”.



Figura 18: Local de Registro de Ocorrência DPCAMI 01
Fonte: autora (2015)

Entrando na delegacia pela porta de madeira mostrada ao fundo na Figura 15, existe um ambiente à esquerda para o registro das ocorrências (Figura 18). As estações de trabalho são separadas por uma divisória meia parede com vidro e podem ser feitos dois registros de ocorrência simultâneos. Como consequência, não existe qualquer sigilo na narrativa que está sendo feita. Houve relatos de ser possível ouvir o depoente chorando, o que fez com que um funcionário levasse lenços para a pessoa.

Além disso, a sala se situa ao lado de uma passagem, como apontado por E15: “poderia não ter tanta passagem de pessoas por trás ali, que é uma sala que fica no meio da delegacia. [Se] não tivesse tanto fluxo de pessoas aqui”. Não foi apontado pelo entrevistado, mas, com base nas referências teóricas apresentadas, essa situação pode gerar distrações negativas dos barulhos das demais atividades que ocorrem na delegacia. Houve dificuldade na transcrição da entrevista realizada em uma dessas estações de trabalho por causa dos ruídos presentes no áudio da gravação, esse excesso de sons para o policial pode gerar dificuldades na concentração para realização das tarefas e oitiva das pessoas, além de ser fator potencialmente estressante.

A Figura 19, apresentada a seguir, demonstra a percepção dos profissionais a respeito das salas de atendimento, fruto da tabela que pode ser encontrada no Apêndice D. Todos falaram em relação a sua própria sala, alguns também apontaram aspectos das salas dos colegas e da organização da delegacia como um todo.



Figura 19: Nuvem de Palavras das Salas de Atendimento DPCAMI 01
Fonte: autora.

Percebe-se que a falta de isolamento acústico é uma das características mais reiteradas pelos respondentes. Essa característica se dá principalmente devido ao uso de divisórias de PVC para separar os ambientes. A falta de privacidade no momento do relato foi de grande recorrência, também está intimamente atrelada à falta de

isolamento acústico e à relação entre ambientes, não existindo uma circulação que promova privacidade para o acesso às salas.

A situação do ambiente de registro de ocorrência é o maior exemplo da falta de privacidade e do constrangimento identificado pelos funcionários, conforme ressaltado por E14: “Se por acaso aquela pessoa que ela tá atendendo é parente do suspeito do crime e vaza a informação, ou até mesmo conhece a vítima. Que constrangimento que ela fica”. Outro problema que também pode ocorrer é a dispersão da concentração do policial, identificado pelo mesmo entrevistado “(...) não tem nem como separar quem tá sendo atendido. São dois atendimentos simultâneos feitos. O próprio agente de polícia fica confuso muitas vezes. Agora tem um atendimento com a guarnição que a PM trouxe, uma ocorrência e um registro de Boletim de Ocorrência do lado. Tudo no mesmo ambiente.”.

Na época em que a pesquisadora visitou a delegacia para o levantamento de dados para o TCC, foi relatado que muitas mulheres procuravam a unidade policial após o horário comercial, durante o plantão, justamente para evitar a possibilidade de ser ouvida.



Figura 20: Brinquedoteca DPCAMI 01
Fonte: autora (2015)

Assim, percebe-se o quão exposta a pessoa está no momento do depoimento, não sendo proporcionada a privacidade necessária para que possa relatar todos os detalhes do fato ocorrido.

Como forma de humanizar o atendimento às crianças, os funcionários organizaram e instalaram uma área para atividades infantis (Figura 20). Assim, as crianças que estão esperando ou estão com suas mães têm alguma distração positiva. Esse local se situa no ambiente central da delegacia, logo ao lado da escada, portanto existe um grande número de olhos para as atividades infantis e o lugar é frequentemente utilizado.



Figura 21 Local de convívio dos funcionários da DPCAMI 01
Fonte: autora (2015)



Figura 22: Celas da DPCAMI 01
Fonte: autora (2015)

O local de convívio e descanso dos funcionários, que também fica no pavimento térreo, é a cozinha (Figura 21), onde há uma mesa com quatro lugares, utensílios e eletrodomésticos que proporcionam estrutura para preparação de alimentos e para realizar as refeições. Como o espaço é limitado, deve haver revezamento para utilização, além de a mesa ser desproporcional ao tamanho do local onde está instalada, dificultando a circulação de pessoas. O fato de os bancos serem fixos também atrapalha o leiaute do ambiente, fazendo com que ocupe ainda mais espaço em um recinto tão apertado.

Foi relatado pelos policiais que existe o costume de levar os animais de estimação para o trabalho como forma de diminuição do estresse e aumento da sensação de bem-estar, pois o lote possui uma área livre ao redor da edificação que permite essa utilização. Esse é um aspecto relevante, tendo em vista o reduzido local para convivência e relaxamento dos funcionários. Entende-se que a falta de um ambiente adequado para descanso do profissional pode afetar na qualidade do trabalho realizado, tendo em vista que atualmente a maioria dos depoimentos não é vídeo-gravado, o que aumenta a importância do foco do policial no serviço prestado, de modo a não influenciar na prova que está sendo gerada.

A porta, mostrada ao fundo na Figura 21, proporciona acesso à parte de trás da edificação e fica próxima às celas (Figura 22). A DPCAMI conta com duas celas separadas para atender

aos diferentes casos que atende. Mulheres, idosos, adolescentes e autores de violência doméstica não podem dividir o mesmo ambiente. Entretanto, não há tantos compartimentos quanto aqueles que são necessários. Dessa forma, os policiais gerenciam as pessoas presas para que não exista ocupação do mesmo local por diferentes tipos de infratores. As pessoas presas devem permanecer na delegacia até o encaminhamento adequado, seja para o centro socioeducativo, no caso de adolescentes infratores, ou para penitenciárias masculinas ou femininas, dependendo do caso.



Figura 23: Acesso às salas do segundo pavimento DPCAMI 01
Fonte: autora (2015)



Figura 24: Espera do Segundo Pavimento DPCAMI 01
Fonte: autora (2015)

Essas celas são protegidas do acesso de pessoas não autorizadas, possuem troca de ar e são abrigadas do tempo. Infelizmente a pesquisadora visitou locais em outras delegacias em condições muito piores de instalação e manutenção.

No segundo pavimento estão os Gabinetes dos delegados, um Cartório e uma sala de atendimento psicológico, o acesso a essas salas é mostrado na Figura 23. É o local mais reservado da delegacia e possui pouco fluxo de pessoas. Há cadeiras para espera de atendimento que ficam voltadas para as aberturas que dão acesso às salas, como mostra a Figura 24.

O atendimento aos idosos é feito nesse pavimento, cujo acesso se dá apenas por escada. Essa situação pode impossibilitar a entrada de pessoas com dificuldade de locomoção, como é ressaltado por E10: “Quando tem idoso, não tem como atender aqui em cima. Tem pessoas que não caminham, então tem que ir lá embaixo me deslocar. Achar uma sala, ver se tem uma sala vaga pra poder atender.”

Considerando os fenômenos arquitetônicos descritos por Malard (1992) *apud* Almeida (2001), pode-se identificar diversos conflitos, alguns já relatados anteriormente.

Quanto à territorialidade, o local é marcado pela dicotomia interno versus externo. O muro, os gradis, o portão e a porta demarcam quando se está dentro e quando se está fora, não existindo um local de transição.

Quanto à privacidade, claramente é devassada em praticamente todos os ambientes do térreo, principalmente devido ao uso de divisórias de PVC, as quais não fornecem o isolamento acústico necessário. As salas do piso superior, por terem circulação restrita de pessoas, possuem maior percepção de privacidade. Entretanto, a maior quantidade de atendimentos é feita no pavimento térreo.

A afirmação da identidade da Instituição se dá através das placas situadas do lado de fora e dos cartazes informativos colados nas paredes, cujo conteúdo remete à segurança pública e à denúncia. Entretanto, na percepção da pesquisadora, os sentimentos e sensações transmitidos às pessoas pelos ambientes não são de acolhimento, tranquilidade e segurança, mas de incerteza do próximo passo, constrangimento perante estranhos e ansiedade.

Sensações que puderam ser identificadas enquanto se aguardava um funcionário para realização da entrevista, observando o semblante de uma mulher de aproximadamente 30 anos, que buscou atendimento e estava aguardando agentes para buscar suas coisas e do seu filho na casa do companheiro. Não foi dito o que aconteceu, mas a mulher não tinha parentes na cidade e não tinha para onde ir com a criança, de aproximadamente um ano de idade. Quando a pesquisadora chegou na delegacia, ela já tinha prestado o depoimento, horas depois a pesquisadora foi embora e a mulher ainda estava na delegacia, sem saber para onde ir. A falta de um sistema integrado para acolhimento da pessoa vítima, com atuação de outros órgãos de assistência, pode fazer com que a pessoa se sinta ainda mais insegura com relação ao seu futuro, podendo influenciar na decisão de não persecução penal da violência sofrida.

Não existe um espaço para apropriação por parte do indivíduo que procura a delegacia para fazer o seu relato, apesar de algumas pessoas passarem horas nesse lugar, não existe uma sala ou ambiente destinado a longa espera, e a pessoa tem que

dividir espaço com as demais que ainda aguardam por atendimento. Por vezes, como foi o caso relatado acima, policiais dão avisos de quando sairão, por exemplo, para buscar as coisas da vítima em sua residência, e essa informação pode ser ouvida por qualquer pessoa que espera, o que pode gerar constrangimento.

Mesmo os policiais em suas salas não possuem grande senso de identidade no lugar, foi relatado que existe revezamento no uso, sendo que uma equipe trabalha no período da manhã e outra à tarde. Assim, não foram encontradas características de identidade das pessoas no lugar.

Em relação à ambiência, entendida sob o aspecto cultural, pode-se dizer que existe uma dicotomia entre a sensação que a Instituição pretende transmitir e a sensação efetivamente transmitida pelo lugar à pessoa. Devido à sua história, a Instituição ainda traz arraigada a característica de ser repressiva aos atos da sociedade, e as notícias de mulheres que enfrentam dificuldades em registrar ocorrências não auxiliam na percepção de uma instituição que tenha como objetivo o acolhimento e uma proximidade com a sociedade.

Um edifício adaptado para abrigar a função de delegacia, quando não atende às expectativas humanas de conforto, demonstra uma falta de preocupação para com as pessoas que se deslocam até ela em busca de auxílio e também com o profissional que tem que conviver com essa realidade. Conforme desabafa E11: “Eu não vou dizer que eu não tenha aqui o essencial, porque eu tenho mesa, eu tenho cadeira, eu tenho computador, tenho telefone, mas falta um pouco de conforto, um espaço realmente um pouco maior. Pra que esse atendimento seja mais digno. Porque chega a ser contra a dignidade até da gente.”.

Conseqüentemente, a ambiência entendida sob o aspecto da fisiologia humana, na percepção da autora, transmite uma sensação, inclusive aos funcionários, de descaso, pois não há espaço suficiente para proporcionar circulação adequada de pessoas, nem há a troca de ar mínima exigida pelas normas de conforto ambiental, tendo em vista os Cartórios situados em frente à espera que não possuem janelas.

6.2 CONHECENDO A DPCAMI 02



Figura 25: Acesso à DPCAMI 02
Fonte: Leonardo Brito (2018)

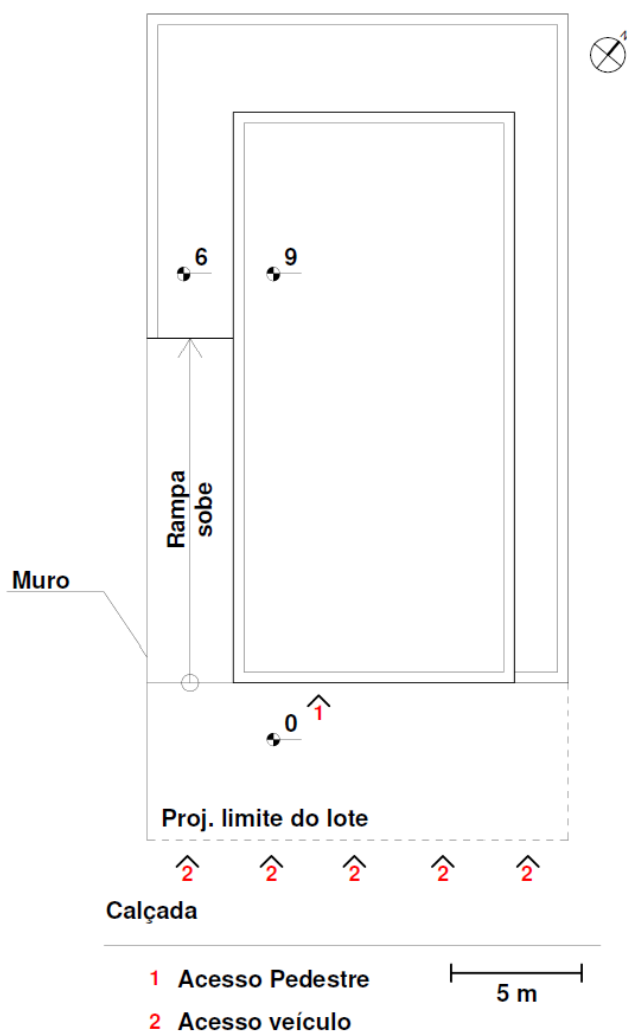


Figura 26: Croqui Cobertura DPCAMI 02
Fonte: autora.

O outro edifício analisado foi o da DPCAMI 02, que possui uma configuração bem diferente da anterior. Ela se situa em uma das mais importantes ruas da cidade, por ela circulam as principais linhas de ônibus e existe grande dificuldade de

estacionamento, pois é uma região de muito movimento nos estabelecimentos comerciais, além de ser um bairro com características mistas (residenciais, comerciais e institucionais). Não há ciclovias e o espaço de calçada é disputado entre vagas de estacionamento e postes.

O edifício possui características comerciais e três pavimentos, ocupando praticamente toda a área do terreno (que tem aproximadamente 15 metros de frente por 30 metros de profundidade). O único afastamento é o frontal, onde são estacionadas as viaturas. A face que dialoga com a rua é coberta por um pano de vidro, sendo que grande parte dele permanece fechado por cortinas e bloqueado pelos carros estacionados. Uma rampa dá acesso à garagem que

fica no segundo pavimento, cujo portão está permanentemente fechado e é utilizada como depósito. A delimitação do lote se dá pelo muro situado à esquerda e pode ser inferida pelo piso utilizado na direita, sendo que as viaturas estacionadas se tornam barreiras para o acesso.



Figura 27: Recepção DPCAMI 02
Fonte: Leonardo Brito (2018)

A cobertura do edifício é de laje com o telhado embutido na platibanda, a fachada é revestida de pastilhas cerâmicas nas cores bege e marrom. Existem duas marquises metálicas, sendo uma junto à laje do segundo para o terceiro pavimento e outra na laje de cobertura do terceiro pavimento. Elas não são suficientes para proteger da chuva quem está na porta de acesso ao edifício por serem muito altas com relação ao nível da calçada.

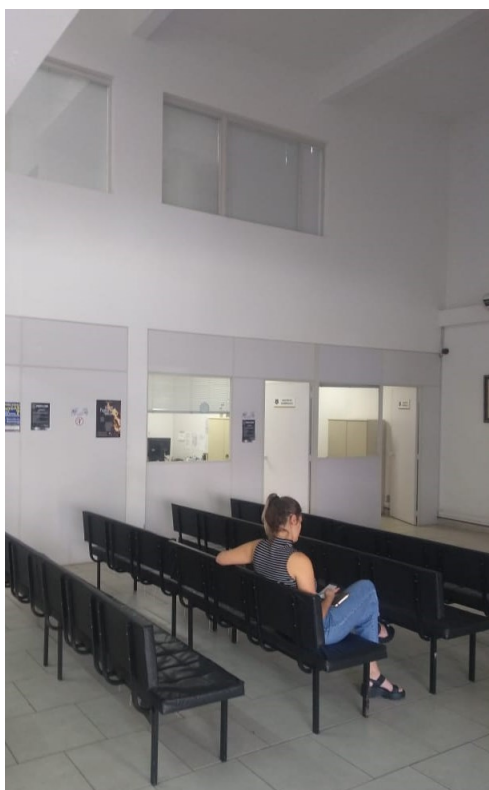


Figura 28: Espera da DPCAMI 02
Fonte: Leonardo Brito (2018)

Entra-se na construção por uma das portas no pano de vidro da fachada principal mostrada na Figura 27, indicada com o número 1 na Figura 26. A falta de uma identificação clara pode causar confusão no momento de tomada de decisão no acesso, pois visualmente as esquadrias são homogêneas.

Existe uma mesa de recepção e uma funcionária para fazer o primeiro atendimento e encaminhamento da pessoa, exibida na Figura 27. Entretanto, se ela estiver de férias não há alguém que a substitua.

A área de espera é ampla, iluminada com luz natural pelo pano de vidro da fachada, e possui pé-direito duplo, existe uma televisão como distração e uma bancada com água, que

também comporta alguns livros e revistas trazidos pelos funcionários como forma de diversificar as distrações positivas. Nas paredes predomina a cor branca com cartazes informativos colados e alguns quadros.

Os bancos são contínuos e voltados para a televisão, dando as costas ao acesso, que é único: tanto para vítimas, testemunhas, acusados e menores infratores, sendo que estes, da mesma forma como na delegacia anterior, chegam acompanhados de policiais militares. Tal situação, além do potencial estresse, também pode gerar desconforto e até constrangimento para quem aguarda ser atendido.

A nuvem de palavras mostrada a seguir (Figura 29) resume a percepção dos policiais a respeito das características observadas na recepção e na sala de espera, e é resultado da tabela que pode ser encontrada no Apêndice C.



Figura 29: Nuvem de Palavras da Recepção DPCAMI 02

Fonte: autora

Percebe-se que a frase “conflito de usos” foi a mais reiterada e condensa diversos relatos a respeito da recepção e da sala de espera. Isso porque a delegacia possui apenas um acesso tanto para vítimas como para acusados e flagrantes, situação que causa a maior parte do desconforto apontado pelos policiais:

O problema é a situação de flagrante, porque daí já traz aqui o adolescente. E mesmo homem quando é violência contra mulher, então a situação de flagrante tem sangue, tem gente machucada, tem familiares entrando e gritando desesperados porque o adolescente tá ali, a polícia militar ordenando o adolescente ficar de costas e olhando pra parede e o homem também. Então é uma situação muito constrangedora. E06.

Desse modo, “constrangedora” também foi uma palavra forte e reiterada em algumas entrevistas, como a policial relata:

(...) em função do atendimento que eu faço que é de crianças, é o mesmo local onde os adolescentes infratores também ficam, a gente presencia uns tipos de constrangimento. As crianças ficam impressionados de terem adolescentes algemados, os policiais fortemente armados. Eles ficam impactados com isso (E02).

Segundo Vaz Serra (2002 p. 38 *apud* Vaz, 2009), diante de situações indutoras de estresse a atividade intelectual se desorganiza, de modo que a pessoa tem a tendência de fazer interpretações incorretas a respeito de situações. Dessa forma, submeter as pessoas a níveis de estresse, momentos antes de depoimentos, pode ser prejudicial à qualidade do relato, pois a circunstância de tensão vivenciada minutos antes da entrevista policial, ou até mesmo durante, pode ser geradora de falhas na memória do depoente. Essas falhas podem causar incorreções na investigação e consequentemente em um futuro processo penal, como observado reiteradas vezes pela psicologia do testemunho.

Nota-se que o tamanho das recepções é apontado como característica marcante em ambos os casos. A da delegacia 01 como sendo pequena e a 02 como ampla. De fato, são dois ambientes muito distintos. Enquanto a primeira possui apenas 7 assentos, a segunda possui bancos lineares que podem acomodar aproximadamente 30 pessoas. Entretanto, é perceptível que, mesmo com o amplo espaço encontrado na DPCAMI 02, ela não atende às necessidades da Instituição. O acesso único para todos os públicos atendidos pela unidade policial é o motivo mais tangível para tal fato.

Apesar disso, características positivas também foram apontadas e agrupadas de modo a fortalecer sua relevância como “boa, não é ruim, [local] tranquilo”. Porém, esses aspectos são apontados ao lado de frases como: “Já trabalhei em outras que nem recepção tinha” ou “(...) fora isso, é um espaço bem bom”. Observa-se que não são sensações absolutas a respeito do lugar, mas comparativas com outras experiências ou circunstâncias.

Embora todos aguardem no mesmo local, o primeiro atendimento realizado pela recepcionista é considerado importante para a pessoa se sentir acolhida. Caso

ela tenha hora marcada com as psicólogas ou com os escrivães em Cartório, a pessoa já aguarda sabendo que algum funcionário conhece a sua situação.

De modo a proporcionar uma espera mais adequada às crianças, foi organizada uma brinquedoteca (Figura 30) sob a escada que dá acesso ao segundo pavimento, equipada com jogos e mobiliário infantil trazidos pelos funcionários. O acesso é feito a partir da área de espera, no entanto, como os bancos são voltados para a parede oposta, caso a recepcionista não esteja em sua mesa, a criança pode sair pela porta de acesso ao edifício sem ser percebida. Por isso, este ambiente não é tão utilizado como poderia.



Figura 30: Brinquedoteca da DPCAMI 02
Fonte: Leonardo Brito (2018)

A maioria dos policiais destacaram como um aspecto positivo o fato de existir uma brinquedoteca próxima à recepção, pois auxilia o atendimento quando a vítima está acompanhada de uma criança. Dessa forma, ela possui um ambiente de espera apropriado enquanto o adulto faz o relato aos policiais. Mas quando há necessidade de receber crianças pequenas, ou em casos de bebês, um

funcionário tem que ser destacado para acompanhá-la, pois o ambiente não é adequado para necessidades dessa natureza. Essa movimentação diminui o efetivo policial, atrasando os procedimentos que deveriam ser realizados e não o são por falta de servidores. Isso também causa um desvio na função policial (atender e investigar), por conseguinte, diminui a produtividade dos trabalhadores na sua função essencial à Instituição.

Dois cartórios e duas das salas de atendimento psicológico têm acesso direto para esse amplo salão de espera, o que pode gerar uma sensação de ansiedade nos que aguardam, pois cada vez que uma pessoa sai da sala após ser atendida na esperança de ser a próxima, e devido ao uso de divisórias de PVC também há precariedade do isolamento acústico desses ambientes. Outros cartórios têm acessos

pelos corredores ou estão situados no segundo pavimento, proporcionando um pouco mais de privacidade para as pessoas que os utilizam.

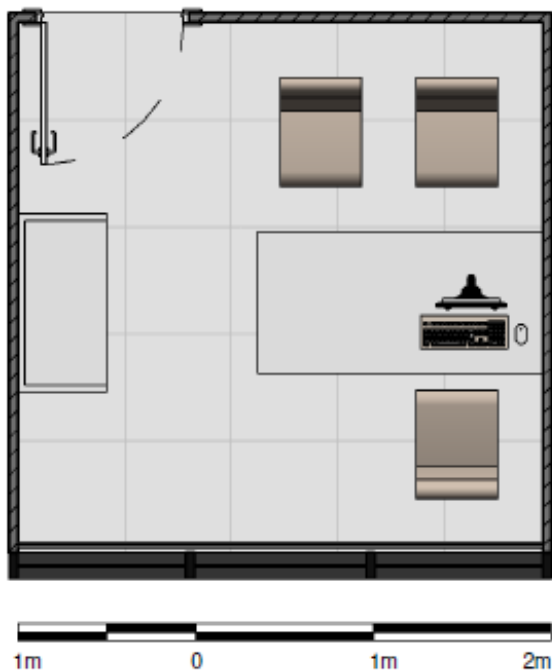


Figura 31: Planta Baixa Exemplo de Sala de Atendimento Psicológico DPCAMI 02

Fonte: autora

As salas das psicólogas, que se situam no pavimento térreo, também fazem divisa com a fachada envidraçada. As cortinas são permanentemente fechadas para garantir privacidade, portanto, as janelas também ficam fechadas, não proporcionando troca de ar no ambiente, como demonstra o leiaute exemplo da Figura 31. Apesar de existir ar-condicionado do tipo split nesses ambientes, foi relatado que a impossibilidade de abrir a janela é um fator negativo e que, por vezes, têm que trabalhar com a porta aberta para que exista troca de ar na sala. Com relação à fachada envidraçada, foi relatada insegurança por

parte das policiais por causa de ataques às delegacias e a fragilidade do vidro, que não seria suficiente para proteger aos que estão dentro.

Os Cartórios, assim como as salas de atendimento psicológico, também possuem delimitação de divisórias em PVC, e cada policial fez uma decoração ao seu jeito, como observado na nuvem de palavras, característica positiva mais apontada



Figura 32: Acesso aos cartórios da DPCAMI 02

Fonte: Leonardo Brito (2018)

pelos policiais. O atendimento infantil possui bonecos e figuras colados nas paredes, as psicólogas colocaram tapetes, poltronas e armários com cores diferentes, concebendo um ambiente preocupado com o bem-estar das pessoas que ali serão atendidas.

A possibilidade de decorar é um fator considerado positivo e importante, esta característica, que também proporciona identidade ao lugar, promove a apropriação pelo funcionário do local de trabalho. Dessa

forma, é um atributo favorável ao bem-estar das pessoas, pois favorece o senso de pertencimento.

A nuvem de palavras apresentada a seguir (Figura 33) resume a percepção dos funcionários a respeito das salas de atendimento onde atuam, assim como a de seus colegas.

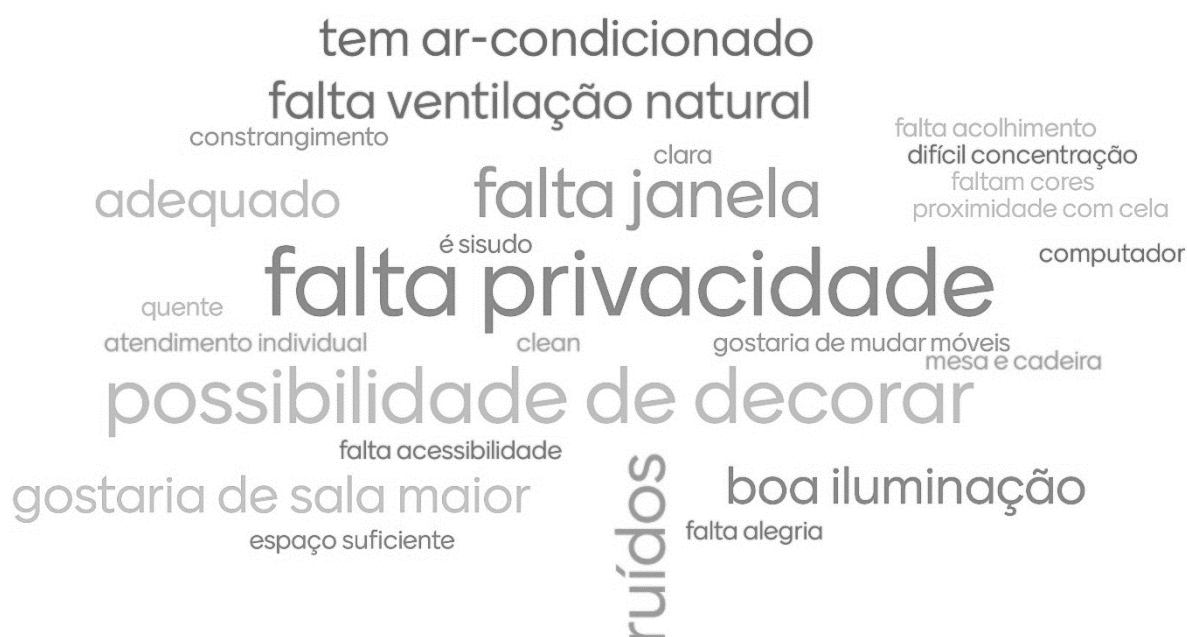


Figura 33: Nuvem de Palavras das Salas de Atendimento DPCAMI 02
Fonte: autora

Foi apontada com a maior frequência a falta de privacidade, principalmente relacionada aos materiais utilizados para divisória das salas. Isso ocorre porque elas não proporcionam o isolamento acústico adequado, dessa forma, ruídos também foi outra palavra reiterada. Como exposto nas entrevistas, o ambiente construído não proporciona o sigilo da informação prestada nesses locais. Por este motivo, todos os policiais, quando inquiridos, afirmaram que a pessoa pode deixar de relatar algo por possivelmente estar sendo ouvida por aqueles que estão fora da sala.

Os Gabinetes dos delegados e outros Cartórios se situam no pavimento superior, sendo o único acesso feito por escadas. Apesar de existir uma garagem que dá acesso a esse nível, ela fica permanentemente fechada. O problema apontado pelos policiais que trabalham nesse pavimento foi a falta de acessibilidade, impossibilitando o atendimento de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, fazendo com que o funcionário tenha que procurar uma sala disponível no térreo para realizar o atendimento.

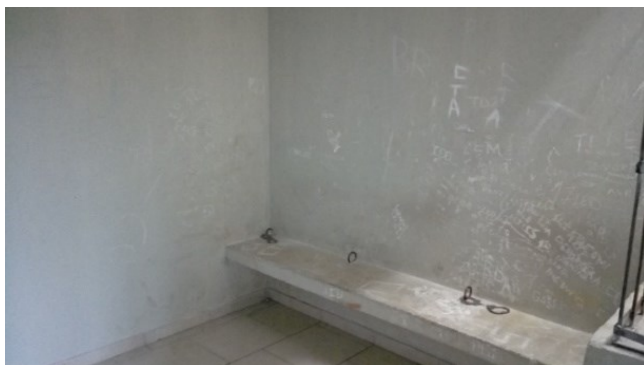


Figura 34: Cella da DPCAMI 02
Fonte: Leonardo Brito (2018)



Figura 35: Cella da DPCAMI 02 – iluminação
Fonte: Leonardo Brito (2018)

Esta DPCAMI possui apenas uma cela (Figura 34), que também se situa no segundo pavimento, sendo iluminada através de um fosso (Figura 35). A porta que dá acesso a ela se situa em um corredor de entrada restrita, mas o barulho feito pelas pessoas apreendidas pode ser ouvido nas salas próximas, os policiais informaram sensações de constrangimento, devido ao conteúdo do ruído relatado se tratar de xingamentos. Assim como na delegacia anteriormente tratada, os profissionais devem fazer o gerenciamento das pessoas

apreendidas para que não haja conflito de usos desse ambiente.

Quanto aos fenômenos arquitetônicos observados, ligados à territorialidade, pode-se notar que, da mesma forma que na DPCAMI 01, existe uma grande dicotomia entre externo e interno, não existindo elementos de transição entre o passeio público e a entrada no edifício, além de as viaturas estacionadas na frente serem elementos de bloqueio do acesso. O território determinado ao uso infantil também é delimitado fisicamente por uma entrada e é caracterizado pelos equipamentos que contém.

Quanto à privacidade, da mesma forma que ocorre na DPCAMI anteriormente apresentada, uma sala de espera única para todas as pessoas pode proporcionar sensação de constrangimento e exposição. As salas que ficam no térreo, devido às divisórias de PVC, não fornecem o isolamento acústico adequado, promovem a sensação de a pessoa estar sendo ouvida, assim como ela ouve o que acontece do lado de fora. As salas que se situam no segundo pavimento também têm acústica precária, pois podem ser ouvidos os barulhos vindos da cela quando está ocupada, além da reverberação do som gerada pelos ruídos do térreo.

A identidade da Instituição nesta delegacia se manifesta de modo similar à anterior, por meio das placas informativas. Entretanto, o espaço é apropriado de

maneira diversa pelos policiais, que equiparam suas salas com mobília própria e itens de decoração. Acredita-se que isso se dá pelo fato de não existir rodízio de salas entre equipes.

Já a ambiência proporcionada, entendida sob o aspecto cultural, possui similaridade com a edificação anteriormente apresentada, dada diferença entre as características existentes na edificação e o desejo de proximidade com a sociedade, como apresentado no Mapa Estratégico. Apesar de possuir um espaço mais amplo, e proporcionar uma ambiência diferente, com maior circulação de ar e iluminação natural conferidas pelo pano de vidro da fachada e pelo pé-direito duplo, é notável a existência de conflito de usos. As características correspondentes ao conforto ambiental são prejudicadas em alguns locais pela disposição de salas sem acesso à janela para o exterior, sendo utilizado o ar condicionado para proporcionar conforto térmico, porém é relevante ressaltar que não há equipamentos suficientes para todas as salas.

Dadas as características e observações feitas em ambas as edificações, fica evidente a necessidade de se realizar um estudo de fluxo de trabalho e de que se edite norma regulamentadora para os ambientes policiais, tendo em vista o impacto negativo direto causado pelo ambiente tanto na vida dos funcionários quanto na das pessoas que buscam a Instituição como forma de proteção de direitos.

No item a seguir, será mostrada a expectativa dos policiais a respeito da recepção, a partir da pergunta sobre como seria uma recepção ideal, e também das salas de atendimento, a partir de questionamentos a respeito das características essenciais para abrigar a atividade realizada. Esses dados também foram retirados das entrevistas semiestruturadas (perguntas 4 e 6), e os resultados foram agrupados de modo a representar, no geral, as necessidades apontadas.

6.3 EXPECTATIVAS A RESPEITO DE CARACTERÍSTICAS AMBIENTAIS

As tabelas que originaram as repetições encontradas nas nuvens de palavras apresentadas a seguir são encontradas: no Apêndice E, com relação à recepção/sala de espera, e no Apêndice F, com relação às salas de atendimento.

Verifica-se que há grande preocupação no tocante à divisão do público que as DPCAMIs atendem, sendo um tópico levantado por mais da metade dos respondentes. O motivo mais provável é porque todas as pessoas acessam as duas edificações pelo mesmo local, sendo reiteradamente constatado como um aspecto negativo das recepções e das áreas de espera.



Figura 36: Nuvem de Palavras Recepção Ideal
Fonte: autora

A percepção dessa necessidade já é indicada na Norma Técnica de Padronização das DEAMs (2010), que prevê como princípio de acolhimento que a espera seja separada para mulher vítima e agressor, entretanto, como demonstra o estudo de Oliveira e Ghisi (2019), apenas duas das 19 delegacias respondentes da pesquisa realizada possuem esses espaços separados.

No caso das DPCAMIs em Santa Catarina, a necessidade de divisão de público está também atrelada ao atendimento do menor infrator, como levantado em diversas oportunidades nas entrevistas, principalmente se tratando de casos de flagrante, onde há o encaminhamento da pessoa e do material apreendido pela PM.

Outro item que foi reiterado é a necessidade de cadeiras suficientes de modo a acomodar as pessoas que aguardam com maior conforto. Esse item foi levantado

em maior quantidade pelos policiais da DPCAMI 01, onde a sala de espera não comporta todas as pessoas sentadas, não sendo um dos itens indicados pelos respondentes da DPCAMI 02.

A existência de um profissional na recepção para fazer um primeiro atendimento à pessoa, indicando o local de espera, foi apontada por servidores das duas delegacias, além da necessidade de um local de espera adequado às crianças.

Já para as salas de atendimento, a maior preocupação se dá com a privacidade no momento do depoimento. Dos 15 entrevistados, 10 relataram tal necessidade. O segundo aspecto mais lembrado é o isolamento acústico adequado, que pode ser considerado um dos fatores que proporcionam privacidade para o local.



Figura 37: Nuvem de Palavras Características Essenciais para Sala de Atendimento
Fonte: autora

Ambas as edificações onde funcionam as delegacias estudadas são estruturadas em concreto armado e vedadas com alvenaria. Já para a delimitação dos ambientes das salas foram utilizadas divisórias em PVC, apontadas pelos policiais como a principal razão do extravasamento do som para o meio exterior e vice versa.

Nesses casos, não há garantia do sigilo nos depoimentos das pessoas, ponto primordial de uma investigação policial. “(...) tem gente que fica constrangido, quer fechar a porta, mas mesmo assim passa o som. A pessoa fala até mais baixinho pra outra pessoa não ouvir.” (E10); “(...) eu tento me policiar em falar mais baixo com as pessoas que eu tô atendendo, pra evitar que as pessoas lá de fora escutem” (E11).

Devido ao mau isolamento acústico proporcionado pelas divisórias em PVC, as pessoas utilizam formas de amenizar a baixa qualidade acústica do ambiente.

Foi apontada, também, a necessidade de janelas, especialmente para ventilação, de modo a proporcionar maior conforto ambiental. Aspectos com relação à visão não foram mencionados, apesar de serem importantes para a transmissão da sensação de segurança e sigilo. A percepção dos respondentes é corroborada pelo estudo de Hoogesteyn (2019) que constata, por meio de pesquisa realizada com uma amostra da população, que um ambiente confortável ou relaxante, claro, contendo cadeiras confortáveis, cores e decoração, lembrando escritórios, ou um ambiente residencial e contendo janelas, criam uma atmosfera que pode conduzir a uma maior cooperação. Características que inclusive contradizem a expectativa que essas mesmas pessoas fazem das salas de depoimento em delegacias.

Para os policiais entrevistados que relataram falhas na acústica do ambiente, foi perguntado se, em sua percepção, o depoente omitia alguma informação ou não fazia o relato completo pelo fato de ouvir e possivelmente ser ouvida. De forma unânime a resposta foi positiva, ou seja, as pessoas deixam de relatar detalhes que poderiam ser importantes para investigação pelo mau desempenho acústico do ambiente construído.

O local onde esse aspecto é mais crítico é a sala de registro de boletins de ocorrência da DPCAMI 01, onde há dois policiais lado a lado realizando registros em um único ambiente cuja separação entre as pessoas se dá por uma divisória de meia altura com parte em vidro transparente. Quando uma das entrevistadas é questionada se a pessoa pode omitir informações por estar sendo ouvida, a resposta é: “(...) pode inibir e também pode prejudicar o andamento da investigação. Se por acaso aquela pessoa que ela tá atendendo é parente do suspeito do crime e vaza a informação, ou até mesmo conhece a vítima. Que constrangimento que ela fica.” (E14).

Constata-se que as respostas fornecidas pelos policiais estão muito atreladas às suas experiências nas delegacias onde atuam e onde já atuaram ou tiveram a oportunidade de conhecer. Assim, identifica-se que foram levantadas como características primordiais aquelas que não são encontradas nos locais existentes. Pode-se citar, por exemplo, o fato de cadeiras suficientes ser um aspecto relevante para os funcionários da DPCAMI 01 e não o ser para os da DPCAMI 02, onde a espera das pessoas em pé não é um problema.

É notório que há um incômodo no serviço policial, o qual poderia ser solucionado com um melhor planejamento ambiental. As características negativas apontadas pelos funcionários vão além de questões estéticas ou de preferências pessoais, elas interferem diretamente no serviço prestado e na saúde do próprio trabalhador. Como relatado por E04 “a gente precisa se concentrar muito no depoimento, até porque pro depoimento não sair tendencioso pra um lado, tem que ser imparcial, tem que pensar naquilo que tá escrevendo pro juiz e promotor ter a convicção dele daquele caso. E com barulho de porta batendo, gente falando, gente conversando lá embaixo também, às vezes criança batendo com brinquedo, isso tudo atrapalha a nossa concentração. E acaba refletindo num trabalho mal feito lá na frente”.

Como são poucos os investimentos na estrutura ambiental das edificações de Segurança Pública, houve relatos comparativos com outras delegacias em que os entrevistados já trabalharam. Nessas comparações, as características negativas acabam ficando em um segundo plano “(...) para essa delegacia aqui eu acho boa. Já trabalhei em outras que nem recepção tinha.” (E07).

Em publicação que trata da organização do trabalho, Dejours (1992) descreve o sentimento pelo qual passa o trabalhador quando se encontra em situações extremas:

Contra o sofrimento, a ansiedade e a insatisfação, dissemos, se constroem sistemas defensivos. Se não fosse sua especificidade, que permite adivinhar que as defesas escondem alguma coisa, elas seriam totalmente opacas. A ponto de o sofrimento, na maior parte dos casos, esquivar-se à verdade. (...). Apesar de vivenciado, o sofrimento não é reconhecido.

Alguns policiais se adaptam ao ambiente de trabalho severo ao qual estão expostos, por vezes, não reconhecendo o sofrimento vivenciado, no entanto, esse ambiente acaba se tornando traumatizante para pessoas que os utilizam por ocasião de algum fato ocorrido. Uma das entrevistadas (E06) relata:

(...) esse lugar é muito pesado. A gente diz assim, que as pessoas passam aqui num dos piores momentos da vida delas, porque, ou elas estão como vítimas, ou como suspeito ou como testemunha, que também não é nada confortável, e pra gente é só mais um, mas talvez a imagem que elas vão fazer de nós vai ser pro resto da vida, esse momento pra elas aqui é muito importante.

Percebe-se que os funcionários indicaram como necessárias muitas características que não são encontradas nos locais onde trabalham. É notável que o ambiente construído das unidades policiais visitadas não atende com a qualidade desejada as expectativas das pessoas. Esse fato pode acarretar em desgaste físico e emocional tanto dos funcionários quanto da população atendida.

A partir das respostas obtidas, procurou-se compreender quais as necessidades levantadas pelos profissionais para os ambientes em que trabalham de modo a subsidiar as sugestões indicadas no Capítulo a seguir.

7 ACHADOS DA PESQUISA

A Polícia Civil fornece um trabalho de muita importância para a sociedade. Receber as denúncias, investigar os crimes, juntar provas, além de agir em momentos de flagrante são apenas algumas das tarefas realizadas em uma delegacia. Dessa forma, projetar e executar um local que atenda a todas as demandas necessárias se torna uma atividade complexa, considerando que o ambiente deve, além disso, proporcionar acolhimento e segurança, faz com que esse desafio seja ainda maior.

Apesar de o órgão buscar um maior diálogo com a sociedade, como demonstra o Mapa Estratégico disponibilizado em seu sítio da internet (SANTA CATARINA, 2020), e de existir a promoção de locais que proporcionem acolhimento às mulheres vítimas de violência doméstica, como o projeto das Salas Lilás, as visitas realizadas e as experiências em outras unidades policiais demonstram que as circunstâncias ainda estão longe de serem ideais.

Pode-se dizer que as edificações não proporcionam as condições, sensações e sentimentos necessários ao acolhimento e à percepção de segurança. Muitas vezes existe apenas um acesso ao prédio, onde ocorre o fluxo de vítimas, acusados, pessoas algemadas, policiais fortemente armados, espaços pequenos e com mobiliário mal adaptado.

As recepções, quando existentes, possuem dificuldades similares aos acessos e são poucas as distrações positivas encontradas nas áreas de espera. As salas de atendimento são separadas por divisórias de PVC e quem está dentro ouve todos os sons vindos do exterior, e conseqüentemente associa que quem está fora também está ouvindo o que é relatado do lado de dentro.

Os gabinetes dos delegados possuem as mesmas características dos Cartórios, entretanto, costumam se situar em uma posição mais preservada do fluxo principal de pessoas, em geral, no segundo pavimento, cujo único acesso é feito por escadas não proporcionando acessibilidade para pessoas com deficiência.

Por vezes, o depósito não possui a estrutura necessária para vedar os odores dos produtos que armazena, o espaço residual da distribuição ambiental é transformado em arquivo, o alojamento é compartilhado por homens e mulheres, os espaços de convívio e descanso, quando existem, são pequenos e se restringem à

copa, onde as pessoas têm que se revezar na utilização, os banheiros costumam ser compartilhados entre funcionários e público em geral, podendo ser utilizados também por pessoas apreendidas. Em alguns casos os Cartórios são compartilhados entre equipes, em outros, são individuais – um para cada profissional – dependendo do espaço físico da delegacia.

Não foram encontrados dados a respeito do dimensionamento mínimo desses ambientes, nem da quantidade de equipamentos que devem ter, tampouco dos fluxos de trabalho e conexões entre eles, além de não existirem normas da própria Instituição para fundamentar as decisões projetuais e determinar as qualidades mínimas que os ambientes devem atender. Em contato telefônico com profissional da Gerência de Edificações da Polícia Civil, setor que existe há aproximadamente 4 anos na Instituição, verificou-se que existe um estudo em andamento para a definição dessas características do ambiente construído.

A realidade atual perceptível é de que as edificações são mal adaptadas e não comportam as atividades com qualidades ambientais mínimas como dimensionamento adequado das salas, iluminação e ventilação naturais e acessibilidade. De maneira geral, existe um descontentamento com o ambiente construído das salas de atendimento, que pode ser observado a partir dos aspectos negativos apontados nas entrevistas realizadas e corrobora os resultados da pesquisa de Hoogesteyn (2019) que demonstrou que mais da metade dos 81 policiais entrevistados, atuantes na Europa e na América do Norte, não estão satisfeitos com as salas de entrevistas em suas delegacias, sendo apontado como motivo para insatisfação o fato de serem salas muito estéreis, muito pequenas e não terem opções suficientes para adaptação.

Dos aspectos apontados pelos profissionais do estudo de Hoogesteyn (2019), a caracterização de salas pequenas também é um incômodo apontado por alguns dos entrevistados das DPCAMIs, enquanto outros apontam que a possibilidade de decorar a sua sala é um aspecto positivo relevante. Percebe-se, dessa forma, um anseio dos policiais em poder manipular o ambiente de modo que melhor se adapte aos atendimentos realizados.

Da maneira como ocorre o ciclo de processos dentro da Instituição – desde o registro da ocorrência, investigação com inquirição dos envolvidos e de testemunhas além de reunião de outras provas e até a entrega da juntada de documentos ao

Ministério Público – percebe-se que não há como se tratar dos locais de depoimentos como ambientes dissociados dos demais que compõe a unidade policial. Entende-se que todo o conjunto de características ambientais pode influenciar nessa atividade.

Não foram encontrados dados oficiais a respeito das dificuldades ou danos aos depoentes nas delegacias e nem foi identificado levantamento a respeito de quantas pessoas desistem de fazer o registro da ocorrência. Entretanto, no Brasil, ainda são recorrentes as notícias de mau atendimento, falta de acolhimento nas delegacias e a conseqüente desistência tanto de registros de BO quanto do processo penal (JONG; SADALA; TANAKA, 2008, PEREZ; RIBEIRO, 2020).

Quanto às características dos estudos de caso relatados nesta pesquisa no Capítulo 6, nota-se que os terrenos onde se situam as edificações possuem dimensões semelhantes (aproximadamente 15 metros de frente por 30 metros de profundidade), entretanto, a taxa de ocupação do solo, a tipologia utilizada, os afastamentos e o número de pavimentos fazem com que a área da edificação seja um determinante importante na percepção da quantidade de espaço. Mas apenas área construída não é uma característica considerada positiva se identificada isoladamente. Percebe-se que, apesar de a DPCAMI 02 ser maior do que a 01, ela, ainda assim, apresenta problemas similares como, por exemplo, a falta de privacidade.

Os elementos favoráveis, presentes nas edificações estudadas, estão atrelados aos cuidados que os funcionários têm na promoção do bem-estar, doando livros, brinquedos e materiais que forneçam distrações positivas. Percebe-se que nesses locais não foram encontrados itens fornecidos pelo Estado para promoção de bem-estar, mas a preocupação dos próprios profissionais fez com que características positivas fossem encontradas, como as brinquedotecas, por exemplo.

Outro aspecto considerado benéfico é a localização geográfica das delegacias, sendo acessíveis através de diferentes modais de transporte, além de estarem visualmente integradas na paisagem, não se destacando em altura nem em tipologia, ou criando qualquer marco que possa caracterizar opressão, como o pórtico de acesso do edifício da Superintendência da Polícia Federal em Florianópolis, mostrado na Figura 2.

Embora um dos entrevistados (E12) tenha indicado que a delegacia em que trabalha seja perfeita, são perceptíveis os conflitos encontrados nas análises realizadas dos fenômenos arquitetônicos. Os elementos desfavoráveis, elencados ao longo do trabalho, demonstram que há muito espaço para a construção de um ambiente mais adequado tanto aos profissionais quanto às pessoas que buscam por atendimento.

Pode-se perceber que muitas vezes os conflitos entre as necessidades das pessoas e a resposta ambiental para elas não são percebidos, pois os funcionários acabam se acostumando com o local no qual habitam. Os sistemas defensivos criados a partir do sofrimento, ansiedade e insatisfação, como descreve Dejours (1992), fazem com que o policial vivencie essa realidade, mas não a reconheça, assim, alguns aspectos podem não aparecer nas entrevistas, apesar de existirem. Ademais, para quem visita uma primeira vez, principalmente em estado tão vulnerável como é o caso de muitas pessoas, esses locais podem provocar um impacto negativo.

Com relação ao significado do lugar, pode-se dizer que ele está carregado de propriedades negativas, e a memória que deixa nas pessoas não auxilia em uma mudança de percepção para algo que seja positivo e contenha esperança de melhora, o que pode ser observado nas próprias falas dos policiais quando relatam: “(...) porque a delegacia por si só já aparenta medo” E15, “(...) ele não tá [se] deparando com aquele clima pesado da delegacia.” E01, “Cada atendente faz a sua sala pra ficar mais cômodo pra pessoa. Dá uma remanejada nos móveis, ou bota uma musiquinha, um quadro e vêm trabalhar melhor e a vítima também acaba sentindo, não tanto como numa delegacia, mas uma sala de atendimento” E04.

Como resposta aos questionamentos feitos no item 2.3, com relação às atmosferas do lugar, que Peter Zumthor (2009) descreve como qualidade arquitetônica, de um ambiente, em tocar aquele que o observa e vivencia, comunicando-se com a pessoa de maneira profunda. Considera-se que os ambientes das unidades policiais possuem uma atmosfera pesada, relacionada a sentimentos como medo, angústia e incerteza, percebida nas falas dos policiais comentadas anteriormente e nas experiências da pesquisadora. Os ambientes de depoimento transmitem uma sensação de falta de privacidade, pois a pessoa percebe que pode estar sendo ouvida por quem está fora da sala, devido à falta de isolamento acústico adequado.

Assim, pode-se dizer que os ambientes das unidades policiais tocam a pessoa que os experienciam ativando um instinto de alerta para a movimentação dos indivíduos ao seu redor, pois, muitas vezes, há passagem de policiais fortemente armados e os casos de prisão em flagrante, tal qual foram relatados, envolvem pessoas algemadas, que podem ou não estar machucadas.

Essa atmosfera carregada de tensão pode ocorrer porque as edificações não atendem às expectativas das pessoas com relação ao seu desempenho, como demonstrado pelos conflitos arquitetônicos encontrados: não há divisão adequada do público atendido, não promovem a restauração psicofísica necessária para um bom exercício das atividades policiais, além de faltarem características do Design de Suporte sugerido por Ulrich (1991) para diminuição do estresse.

Com relação a essa teoria, observa-se que as pessoas, inclusive os policiais, possuem pouco senso de controle do ambiente institucional, o que é associado à aversão e estresse, segundo Ulrich (1991). Apesar de na DPCAMI 02 o senso de controle ser um pouco maior, em decorrência das adequações realizadas pelos funcionários em suas salas, como por exemplo a colocação de móveis, tapetes, colagem de figuras nas paredes, essa não é a situação da maioria dos ambientes visitados, que, em geral, possuem as paredes brancas e cobertas de cartazes informativos. Assim, verifica-se que há pouco senso de controle sobre o ambiente no qual as pessoas trabalham, principalmente aqueles que têm que revezar salas com colegas.

Além disso, para os policiais, espaços de interação entre colegas e de descanso não são priorizados a fim de aumentar o bem-estar, ficando restritos às pequenas copas. Ulrich (1991) sugere que esses espaços são uma forma de aumento do senso de controle, que poderiam trazer benefícios aos funcionários.

Os constrangimentos que ocorrem nas áreas de espera e estão associados a casos de flagrantes que dividem o mesmo ambiente com vítimas e seus acompanhantes, se caracterizam como distrações negativas que, de acordo com Ulrich (1991), são impostas às pessoas, e elas não têm a possibilidade de escolha em vivenciá-las ou não, o que pode torná-las ainda mais estressantes e desagradáveis. Segundo Loftus (1987), a experiência de tempo decorrido em eventos promotores de estresse tem a tendência de ser superestimada, considerando-se o conflito de usos

relatados pelos funcionários, entende-se que a vivência psicológica da duração nos locais de espera pode ser maior do que o tempo cronológico.

Foram identificados muitos problemas relacionados a esse ambiente, dessa forma, o suporte social oferecido se caracteriza positivamente na brinquedoteca, local onde há a possibilidade de espera da criança, que também pode ser entendida como uma distração positiva para esse público. Apesar dos problemas citados, com relação às crianças menores não poderem usufruir desses espaços, o fato de existir esse equipamento auxilia na percepção de um local preocupado com o bem-estar dos acompanhantes.

Entretanto, esses locais não foram considerados estruturados e adequados para receber crianças de diferentes idades, ou ambientes adequados para adolescentes, proporcionando aos adultos um momento para que possam testemunhar sem se preocupar com o filho ou a filha ouvir o que está sendo dito no relato, nem com a sua segurança, caso seja muito pequeno e o tenha deixado na brinquedoteca sozinho.

Percebeu-se que uma brinquedoteca em local fechado, como ocorre na DPCAMI 02, pode provocar uma sensação de insegurança na mãe que deixa o seu filho neste local, por não existir controle de acesso a ele. De modo similar, a brinquedoteca encontrada na DPCAMI 01, apesar de ser aberta e se localizar no centro da edificação, não proporciona privacidade para as crianças brincarem, pois ficam expostas a todas as movimentações que ocorrem no local. Neste caso, há um desafio de como organizar um ambiente adequado para crianças de diferentes idades, que possuem variadas necessidades e proporcione segurança e privacidade para realizarem essa atividade. A limitação da capacidade do ambiente em responder às expectativas das pessoas se dá no caso de crianças muito pequenas ou bebês, que em local algum podem ficar sem qualquer acompanhamento de um adulto.

Ainda com relação ao suporte social, na DPCAMI 01, o fato de os policiais levarem seus animais de estimação para o trabalho pode ser caracterizado como conduta promotora de aumento desse componente, como citado por Ulrich (1991), e pode, também, aumentar interações positivas entre os funcionários. Além disso, pode ser reflexo de senso de controle sobre o ambiente, tendo em vista que não há um espaço designado para essa atividade. No entanto, outras características levantadas pelo autor não são encontradas nas edificações, como por exemplo, mobiliário que

promova diferentes arranjos e sejam confortáveis, jardins externos ou áreas de contemplação que promovam interações.

Distrações positivas foram encontradas principalmente na DPCAMI 02, onde são disponibilizados livros, revistas e também uma televisão, apesar de existirem controvérsias sobre esse último item ser caracterizado como positivo. Nota-se que outros elementos poderiam ser instalados nas unidades policiais em questão, de modo a proporcionar uma passagem de tempo mais agradável àqueles que aguardam, principalmente através do uso de janelas e visuais para elementos naturais, como sugere Ulrich (1991).

Assim, não são proporcionadas às pessoas meios para que mudem o foco do seu problema nos momentos de espera, o que poderia auxiliar na redução do estresse (ULRICH, 1991). Destaca-se que devem ser observados cuidados no arranjo ambiental para que não haja contaminação da memória nesse momento, como o contato com outras pessoas que também são testemunhas, ou outras histórias que podem ser similares, de modo que a pessoa não forneça informações erradas a respeito do fato (LOFTUS, 2019).

Até o momento, conseguiu-se identificar diversas características existentes nas edificações que implicam em uma insatisfação por parte dos funcionários, que também percebem o desconforto dos indivíduos que buscam a Instituição. A falta de isolamento acústico e de privacidade é a principal delas, e faz com que as pessoas não se sintam à vontade para relatar todos os detalhes dos fatos ocorridos, como apontado pelos entrevistados ao afirmar que pessoas podem não relatar minúcias devido ao mal desempenho acústico das salas, desse modo, lacunas na narração podem ser encontradas. Além disso, impõe às pessoas que utilizem formas de compensar a sua má qualidade diminuindo o tom de voz, como citado por uma entrevistada.

Conforme ressaltado por Ceconello, Ávila e Stein (2018), o esquecimento e a distorção da memória com o decurso do tempo fazem com que a repetibilidade do testemunho, para preenchimento dos hiatos, seja um problema para o sistema jurídico, principalmente quando essas provas desencadeiam a acusação de uma pessoa inocente. A obtenção de informações confiáveis e o bem-estar das pessoas são as principais preocupações dos profissionais que trabalham com a psicologia do

testemunho. Dessa forma, é de grande importância que o depoimento tomado na delegacia tenha tanta acurácia quanto seja possível para uma testemunha ocular.

Tendo em vista o estresse ao qual a pessoa está submetida no local de espera, aliado à falta de privacidade no momento do depoimento, entende-se que as edificações das delegacias estudadas não são adequadas ao propósito a que servem, dificultando o trabalho policial. Através da literatura referenciada nesta pesquisa, percebe-se que essa situação não se restringe aos estudos de caso aqui apresentados, mas é recorrente no Estado de Santa Catarina, como apresentado na pesquisa de Oliveira e Ghisi (2019), onde apenas 2 das 19 delegacias respondentes afirmaram possuir recepção com espaço de espera separado para vítimas e agressores, como indicado pela Norma Técnica de Padronização das DEAMs (2010).

As adaptações feitas nessas tipologias (residencial unifamiliar e comercial) para abrigar o uso institucional não atende às expectativas das pessoas, como conjecturado pela hipótese desenvolvida para as entrevistas semiestruturadas. Apesar de a tipologia residencial evocar uma sensação mais acolhedora, de lar, a falta de espaço para adaptação e inclusão de todas as necessidades de uma delegacia prejudica a forma como a Instituição é percebida, dada a quantidade de aspectos negativos apontados nas entrevistas.

A instalação das unidades policiais em locais alugados também dificulta a acessibilidade para pessoas com deficiência, como é apontado pelo trabalho de Oliveira e Ghisi (2019). Assim, pode-se dizer que as delegacias analisadas não são acessíveis, pois existem muitas barreiras encontradas, como por exemplo, falta de circulação com dimensão adequada, no caso da DPCAMI 01, falta de sanitários acessíveis e utilização de escadas para acesso aos demais pavimentos.

O programa arquitetônico, entendido como os ambientes necessários para a realização das atividades, não é atendido de forma tão evidente, pois características sensíveis como cor, luz e texturas, além de outros elementos que proporcionam atmosferas positivas para o lugar, acabam ficando em um plano ainda mais distante.

Com relação aos fenômenos arquitetônicos observados, conforme Malard, 1992 *apud* Almeida (2001), pode-se dizer que em ambas as delegacias a territorialidade é marcada pela dicotomia interno versus externo, sendo que os muros, as grades, os panos de vidro da fachada e as portas fechadas identificam essa diferença. Não estão presentes nas edificações analisadas elementos de transição

como marquises, pátios externos ou outras características que dialoguem entre interior e exterior, entre público (espaço público, rua) e privado (espaço interno).

A falta de privacidade é o principal aspecto apontado de maneira geral, e o uso de materiais inadequados para as divisórias das salas é identificado como principal causa dessa percepção. Entretanto, não é a única, dado que o leiaute de disposição das salas e as características dos locais de espera também podem ser motivo dessa sensação. O desconforto que foi observado, o qual é causado pela falta desse atributo tão importante para o sigilo tanto das pessoas como do conteúdo dos relatos, é uma das principais causas de insatisfação dos funcionários a respeito do ambiente construído. E também é a principal preocupação que possuem quando caracterizam um espaço que seja considerado adequado, sendo elemento indispensável em todos os tipos de relatos, como apontado em 4.1.

Quanto à identidade, pode-se dizer que é marcada pelo uso do brasão distintivo da Instituição, pelas placas que sinalizam a existência do equipamento público e pelas viaturas caracterizadas (equipadas com giroflex, adesivadas e com placa branca – indicativa de propriedade do Estado).

Proshansky, Fabian e Kaminoff (1983) consideram que as formas de agir e pensar são características dos indivíduos intimamente atreladas a ele pela sua cultura, classe social, idade, sexo, religião, além de outros fatores. Assim, essa identidade corporativa, fortemente ligada às marcas institucionais, em alguns casos, pode afastar as pessoas, principalmente aquelas em maior vulnerabilidade social, justamente pela histórica repressão vinculada ao órgão, o qual, apenas recentemente, tem demonstrado maior cuidado com o caráter acolhedor e de diálogo com a sociedade.

Em poucas salas foram encontradas características próprias de seus usuários que demonstrem a identidade da pessoa no ambiente, o que pode ocorrer devido ao baixo senso de controle, como apontado anteriormente, e pode ser decorrente do revezamento de equipes ou da falta de identificação com o lugar, como, por exemplo, a pessoa que não investe em modificar a sua sala por não se agradar da sua localização, ou das condições que ela proporciona – falta de janelas, ruídos etc..

A respeito da ambiência, entendida sob o aspecto cultural, os locais são marcados por uma sensação de tensão e medo, refletidas nas falas dos próprios funcionários, o que pode ser fruto da história da Instituição, dadas as suas recentes

características determinadas pela CF de 1988, levando-se em consideração os fatos históricos do passado recente de ditadura no país. Além disso, apenas mais recentemente existe uma preocupação do Estado em proporcionar acolhimento à pessoa que chega vitimizada na delegacia, demonstrado pela inauguração da Sala Lilás para mulheres vítimas de violência doméstica em uma Delegacia de Florianópolis em dezembro de 2020 (ver nota de rodapé número 8).

Quanto à ambiência entendida sob o aspecto fisiológico, percebe-se que há grande desconforto tanto pela falta de privacidade, como reiterado ao longo da pesquisa, mas também pela carência de elementos básicos necessários ao conforto ambiental, como ventilação e iluminação naturais, pois muitas salas não possuem acesso às aberturas, além da dificuldade de adequação do mobiliário às dimensões das salas utilizadas, devido ao uso de móveis pouco adaptáveis às pequenas dimensões.

Com relação à hipótese levantada, nas entrevistas semiestruturadas, de que os ambientes das DPCAMIs não atendem às expectativas dos usuários, a pesquisa encontrou dados que demonstram certo grau de insatisfação por parte dos funcionários tendo em vista a relevância das características negativas apontadas nas respostas e destacadas nas nuvens de palavras apresentadas, como “pequena”, com “conflito de usos”, “falta isolamento acústico e “falta privacidade”.

Quanto aos objetivos da pesquisa, o primeiro objetivo específico que é descrever a sequência histórica da Polícia Civil de Santa Catarina no contexto da segurança pública e o seu papel na sociedade contemporânea, considera-se atendido pelo Capítulo 2, onde se estruturou uma linha do tempo contendo os marcos históricos para a Instituição, além de uma descrição a respeito das suas funções nos dias atuais, das atividades realizadas e dos ambientes que comportam cada procedimento.

Percebe-se que o órgão, tal qual se conhece hoje, é relativamente novo, se comparado a história da segurança pública no Brasil. Assim, muitas pessoas podem não conseguir diferenciar os vários órgãos que integram esse sistema, confundindo suas funções.

O segundo objetivo específico que visa identificar aspectos ambientais percebidos pelos policiais nas salas de depoimento e nas áreas de espera para atendimento foi comentado no Capítulo 6, itens 6.1 e 6.2, ao longo do percurso realizado para apresentar cada edificação, tendo como foco esses dois ambientes.

Pelas entrevistas realizadas, pode-se perceber que os policiais consideram a recepção da DPCAMI 01 como pequena e improvisada, enquanto os profissionais da DPCAMI 02 consideram que o ambiente desta unidade policial é amplo e que contém um conflito de usos entre as pessoas que aguardam por atendimento e os casos de flagrante delito.

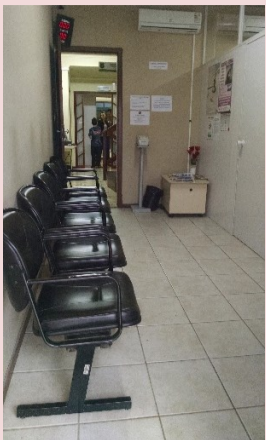





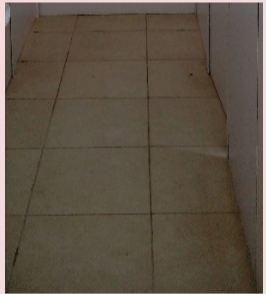



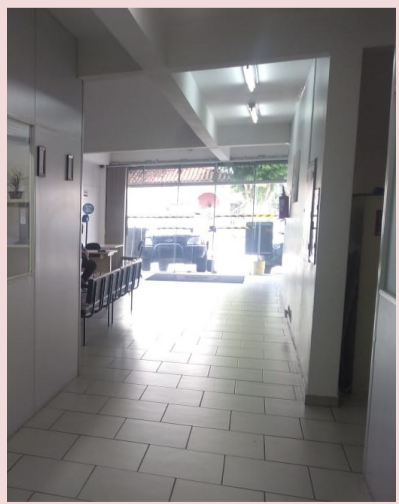
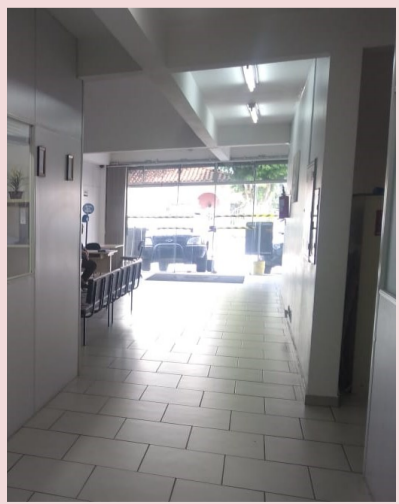
A respeito das salas de atendimento, os funcionários da DPCAMI 01 identificaram a falta de isolamento acústico e a falta de privacidade como principais problemas, situação muito similar ao que foi relatado a respeito dos mesmos ambientes na DPCAMI 02.

A segunda parte desse objetivo, que é identificar as expectativas que os policiais possuem das salas de depoimento e das áreas de espera, foi abordado pelo item 6.3 por meio das nuvens de palavras e da discussão acerca das respostas fornecidas pelas entrevistas semiestruturadas realizadas.

A divisão de públicos foi o elemento com maior destaque para o ambiente da recepção, principalmente devido ao conflito de usos apontado nas edificações existentes. E a privacidade é o principal atributo apontado com relação às salas de atendimento, de modo a proporcionar maior sigilo tanto para a pessoa quanto para o conteúdo daquilo que está sendo relatado.

Já o terceiro objetivo específico, que é estudar características ambientais e observar os fenômenos arquitetônicos que acontecem nos edifícios de Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da Região da Grande Florianópolis, foi atingido ao se experienciar os locais e as interações entre as pessoas que os habitam, e a reflexão feita a respeito das condições em que se encontram e dos conflitos observados podem ser encontrados também no Capítulo 6, no qual são apresentadas as edificações e a confrontação com a literatura.

Com a finalidade de responder ao objetivo geral da pesquisa, caracterizar as condições ambientais e os fenômenos arquitetônicos existentes em Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso da Grande Florianópolis, compilaram-se as informações coletadas e analisadas com sugestões de melhorias no Quadro 3 mostrado a seguir:

	Recepção/Espera	Sala de Depoimento	Imagem de Exemplo das Características	Fenômeno Arquitetônico Observado	Sugestão
Fluxos	Conflito de passagem e espera entre vítimas, testemunhas, suspeitos e menores apreendidos acompanhados de policiais militares.	Acesso direto das áreas de espera, possibilitando visualização da entrada e saída de pessoas de cada sala.		(Ambiência): possível insegurança que pode ser percebida como ameaça. (Privacidade) contato visual ou sonoro com as situações diversas que ocorrem no local.	Local reservado para cada ambiente, com encadeamento de atividades partindo de um local mais público próximo ao acesso até um local mais privado dentro da unidade.
Acessos	Não são sinalizados de forma clara para quem chega e não possuem local de transição entre o ambiente externo e o interno.	Muitas possuem acesso direto a partir da área de espera ou se situam no segundo pavimento, chegando-se apenas por escada.		(Territorialidade): pode existir confusão no momento de tomada de decisão e pode existir desconforto ao policial que tem que se ausentar de sua sala enquanto há pessoas na espera. Impossibilidade de acesso adequado por pessoas com deficiência.	Pelo menos dois distintos: um para o público e outro para as situações de flagrante e criação de salas de espera específicas para cada caso para que as salas de atendimento não sejam acessadas diretamente por uma grande sala de espera. Atendimento aos requisitos de acessibilidade a pessoas com deficiência.
Dimensões	Locais pequenos demais que não comportam todas as pessoas sentadas ou amplos demais com muito ruído.	Salas pequenas demais que não comportam um acompanhante para o depoente.		(Ambiência): não proporciona espaço suficiente para o número de pessoas.	Salas de Atendimento com mínimo 3 metros por 4 metros (Figura 12) para que possam comportar a circulação, o mobiliário e as pessoas com conforto.
Mobiliário	Claramente mal adaptados para o uso ao qual estão servindo, amontoados ou desconexos do contexto.	Cadeiras desconfortáveis para o depoente que pode passar muito tempo fazendo seu relato. Dificil adaptação das mesas com dimensões fixas ao espaço pequeno.		(Identidade) e (Territorialidade): dificuldade de apropriação do lugar pela pessoa que o utiliza. (Ambiência): não proporciona adequado conforto à pessoa.	Público: poltronas estofadas com encosto e braços, uma mesa pequena para colocar seus pertences. Policial: cadeira ergonômica e confortável, mesa e equipamentos necessários para exercício da função. Móveis que permitam diferentes arranjos e organização para personalização do atendimento.
Cores	Paredes brancas ou bege-claras cobertas por cartazes que não formam uma composição.	Existe a intenção de alguns policiais em utilizar cores e elementos de decoração para maior bem-estar.		(Ambiência): não proporciona contexto estético agradável. Cores e elementos coloridos usados adequadamente podem proporcionar sensação de cuidado.	Cores claras nas paredes, exceto branco, que pode ser utilizado no teto.
Materiais	Podem ser considerados duros ou frios – paredes de alvenaria pintada de branco ou bege-claro.	Uso de divisórias de PVC.		(Ambiência) e (Privacidade): não proporcionam o isolamento acústico adequado. Falta composição estética agradável entre materiais.	Paredes em alvenaria e/ou com isolamento acústico. Utilização de detalhes em materiais naturais como madeira.
Revestimento de piso	Alguns locais possuem um piso desgastado, aliado à cor e ao rejunte dão um aspecto de falta de manutenção.	Não foram indicados aspectos relevantes.		(Ambiência): não proporciona sensação de limpeza e manutenção.	Escolha do tipo que diminua a manutenção, sendo indicado de alta resistência, que exija pouco rejunte para facilitar a limpeza, que seja de cor clara e acabamento acetinado evitando a reflexão da luz incidente.
Forro	Laje de concreto pré-moldado.	Laje de concreto pré-moldado.		Não foram identificados conflitos com relação ao forro.	Evitar o uso de forros móveis como placas de isopor ou PVC.
Aberturas (janelas)	Grande dicotomia entre os ambientes analisados: pano de vidro x local sem aberturas.	Grande diferença entre salas que não possuem janelas ou que possuem aberturas voltadas para o vão com pé-direito duplo e salas com panos de vidro comum.		(Ambiência) e (Privacidade): não proporcionam ventilação e iluminação adequadas, panos de vidro comum podem proporcionar insegurança.	Todas as salas devem possuir acesso a pelo menos uma janela atendendo, no mínimo, ao código de obras da cidade. Se houver escolha de panos de vidro, que sejam resistentes a impactos ou à prova de balas no caso do uso em fachadas.
Aberturas (portas)	Uma possui porta de vidro (correr) outra possui porta de PVC (abrir).	Maioria das portas são do tipo divisória em PVC, com maçaneta redonda.		(Ambiência) e (Privacidade): não proporcionam segurança adequada, podendo ser facilmente abertas mesmo quando trancadas. Não proporcionam isolamento acústico adequado. Fazem barulho ao abrir e fechar.	Portas externas metálicas ou em madeira maciça e portas internas em madeira com emborrachado no batente para evitar ruídos ao fechar, preferência por trincos tipo alavanca para fácil abertura.
Iluminação Natural	Uma das edificações possui e outra não – a porta deve ficar aberta para que exista iluminação e ventilação naturais.	As salas com pano de vidro na fachada possuem cortinas para proporcionar privacidade, enquanto outras salas não possuem aberturas.		(Ambiência): proporciona qualidade ambiental para os locais, é pouco explorada nas edificações.	Utilização de aberturas em todas as salas, com cortinas ou elementos que promovam a iluminação garantindo também o sigilo.
Iluminação Artificial	Uso de lâmpadas fluorescentes no teto.	Uso de lâmpadas fluorescentes no teto.		(Ambiência): podem causar ofuscamento pela reflexão nas paredes brancas.	Utilização de iluminação neutra com temperatura de cor 4000K e iluminação de apoio como abajures, arandelas ou focalizadas com temperatura quente, aproximadamente 3000K. Quantidades e potências a serem determinadas pelo tamanho do ambiente.

Quadro 3: Características das condições ambientais e sugestões de melhoria das recepções e salas de depoimentos das DPCAMIs estudadas
Fonte: autora. Imagens: DPCAMI 01 – autora (2015), DPCAMI 02 – Leonardo Brito (2018)

A tabela mostra, de forma sintética, os aspectos observados nos locais visitados. Destaca-se como principal os fatores relacionados aos fluxos, principalmente devido ao conflito relatado entre os usos de espera por vítimas e os casos de flagrante delito, que dividem o mesmo ambiente. Essa incompatibilidade de atividades, espera por atendimento e espera pelo registro do auto de prisão em flagrante, pode desencadear constrangimentos para as pessoas envolvidas, além de aumentar o nível de estresse experienciado pela testemunha momentos antes de realizar o depoimento. Fator que, como visto anteriormente, pode desencadear em desorganização da atividade intelectual da pessoa, como indica Vaz Serra (2002 p. 38 *apud* Vaz, 2009) e possivelmente prejudicar a qualidade do relato.

Também se dá destaque aos materiais utilizados, pois o emprego de divisórias de PVC para compartimentação dos ambientes faz com que eles não proporcionem o isolamento acústico adequado para a tomada do depoimento. Esse aspecto foi reiterado pelos entrevistados como sendo prejudicial ao trabalho, além de que, na percepção dos próprios funcionários, as pessoas deixam de relatar informações por terem a sensação de estarem sendo ouvidas por quem está fora da sala, tendo em vista que ouvem o que ocorre do lado de fora. Essas lacunas na narração prejudicam a investigação, e o esquecimento e a distorção da memória com o decurso do tempo fazem com que a repetibilidade do testemunho seja prejudicial ao sistema jurídico (CECCONELLO; ÁVILA; STEIN, 2018).

A respeito dos itens compreendidos como mínimos pela Norma Técnica de Padronização das DEAMs do Ministério da Justiça (2010), constata-se que:

- a) As áreas para recepção das delegacias não são compostas por duas salas como preconizado pela Norma, mas apenas uma tanto para vítimas quanto para agressores e situações de flagrante;
- b) A área para registro é composta por Cartórios, sendo todos individualizados, como indicado pela Norma. Entretanto, a sala de espera é a mesma das demais atividades da unidade policial e a sala de registro de ocorrências da DPCAMI 01 é aberta (não individualizada), diferente do sugerido;
- c) Não foram identificadas salas para assistência judiciária, que são apontadas no rol de estrutura necessária;
- d) A área para equipe técnica é composta por sala para investigação, entretanto, nenhuma das duas delegacias possui sala para reconhecimento com espelho unidirecional, como indicado pela Norma;

- e) A área para coordenação é composta pelos Gabinetes dos delegados, porém apenas uma delegacia possui sala de reuniões;
- f) A área de apoio é composta por almoxarifado, ou local que possui a mesma função, em nenhuma das edificações foi identificado sala de estar para servidores, embora as duas sejam equipadas com copa-cozinha, existe sala de equipamentos de proteção e armamento ou local que tenha a mesma função, bem como ambas também possuem sala de detenção provisória;
- g) Como áreas comuns, não existem dois estacionamentos (um para viaturas e outro para o público em geral) como preconizado pela Norma, mas apenas um em cada unidade policial que é destinado às viaturas, ambas possuem brinquedoteca, apesar de não serem necessariamente salas para atividades infantis, não há divisão de vestiários entre masculino e feminino para os locais que atendem em plantão, sendo o alojamento único para ambos os sexos, em ambas, também, não há salas de audiência.

Observa-se que mesmo a Norma sendo genérica e pouco específica a respeito das características ambientais dos locais indicados, ainda assim há dificuldade em encontrar todos os espaços necessários para cumprir com a função que é exigida da Instituição. Além disso, a Norma diz respeito apenas a DEAMs, no caso de Santa Catarina, essas unidades policiais também atendem crianças, adolescentes em conflito com a lei e idosos, o que torna ainda mais complexa uma edificação para que atenda a todas essas demandas.

Entrevistando os policiais e pesquisando sobre a Polícia Civil é perceptível a intenção de aproximação com a sociedade e a preocupação com o bem-estar das pessoas que são atendidas, entretanto, a história que carrega a Instituição faz com que haja, por parte da sociedade, certo distanciamento, que é fomentado pela reiterada barreira estabelecida pelos próprios edifícios, através, por exemplo, da dicotomia entre ambientes externos e internos.

Foi realizada uma reflexão a respeito de diferentes tipos de relatos, das características a eles atreladas, as pessoas envolvidas e os ambientes nos quais ocorrem, a fim de subsidiar a construção de possíveis respostas às necessidades encontradas em locais de depoimento. Nessa reflexão, percebeu-se que o fator principal está relacionado à privacidade e ao controle que a pessoa possui sobre o ambiente, aspectos fundamentais ligados à sensação de abertura para fala e de

promoção de confiança entre as pessoas, como as propriedades indicadas pela APA para os consultórios terapêuticos.

Destacam-se atributos considerados positivos por Deangelis (2017), alguns também apareceram nas falas dos policiais, e podem contribuir com a criação de um local adequado para o exercício da função, como por exemplo: utilização de cores claras nas paredes, utilização de texturas naturais como madeira, utilização de iluminação natural e elementos da natureza, cadeiras com encosto alto e designação de um local para itens pessoais dos indivíduos que estão sendo atendidos.

Com o intuito de responder a alguns dos problemas encontrados, esquematizou-se um fluxograma que abrangesse os diferentes níveis de privacidade desejados, e com base nele, foi desenhada uma sugestão de leiaute de delegacia, como mostrado a seguir:

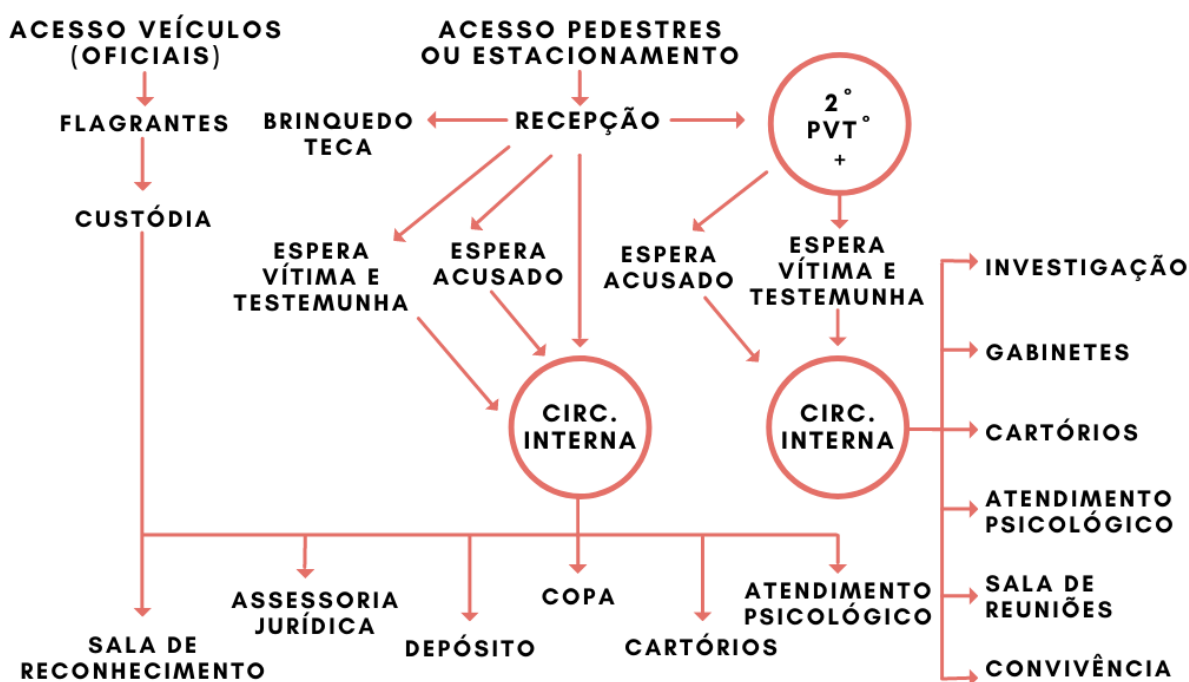


Figura 38: Fluxograma de Ambientes
Fonte: autora

O fluxograma (Figura 38) demonstra o acesso diferenciado para situações de flagrantes, conduzidos pela PM que chegam através de veículos oficiais, e as demais pessoas que vão à delegacia para prestar depoimento, sejam vítimas, acusados ou testemunhas. Além disso, prevê-se um local de espera separado para esses públicos, conforme preconiza a Norma das DEAMs (2010).

Através de uma circulação interna são acessados os demais ambientes, como Cartórios e salas de atendimento psicológico, de modo a proporcionar maior privacidade para a circulação de pessoas dentro da unidade policial.

A Figura 39 demonstra um exemplo de leiaute que pode ser desenvolvido a partir do fluxograma apresentado.

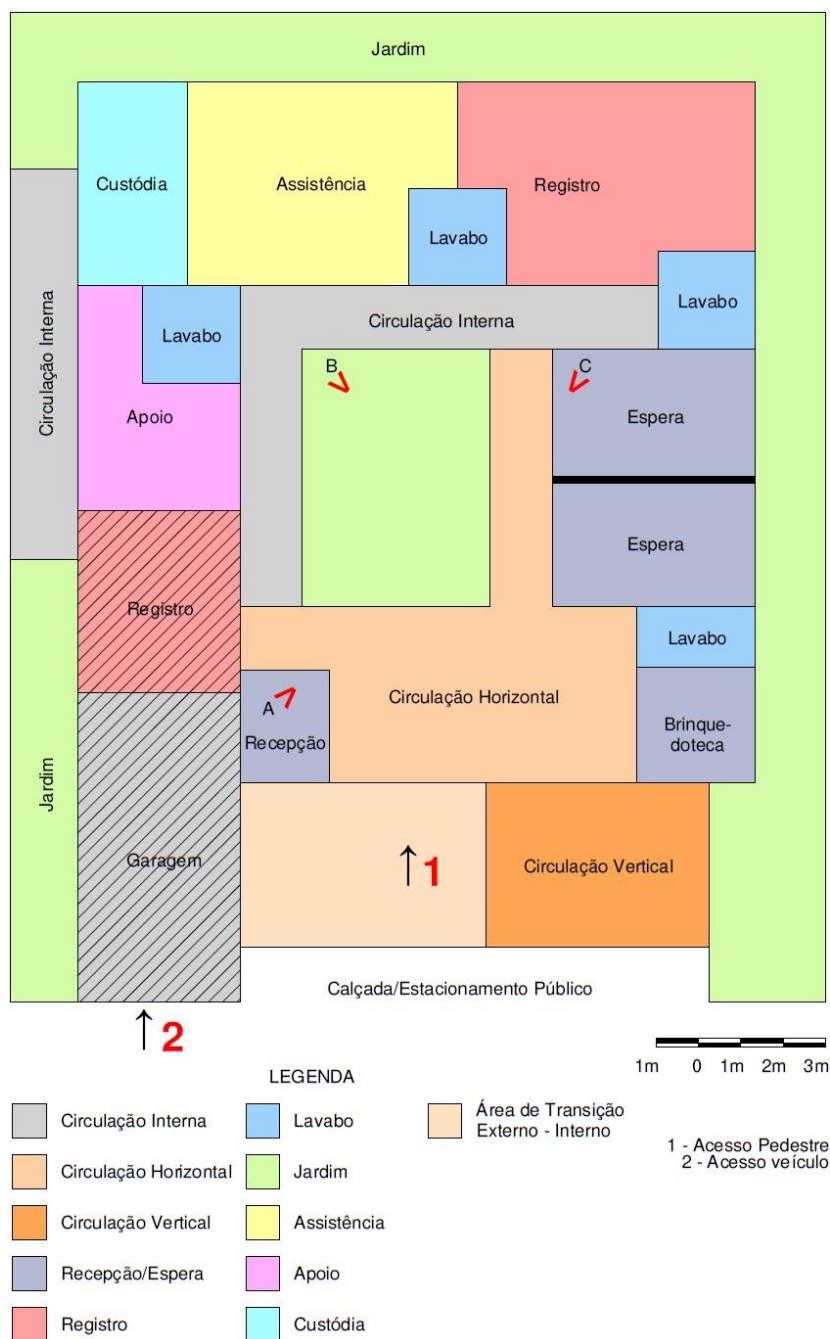


Figura 39: Croqui da sugestão de leiaute - térreo
Fonte: autora

O leiaute produzido procurou criar ambientes com base nas características levantadas pelo referencial teórico estudado, como os conceitos de Ulrich (1991) e Gifford (1988). Foi pensado um local de transição entre o exterior e o interior do edifício, de modo a torná-lo mais convidativo, além de compreender os diferentes níveis de privacidade que são necessários, por meio de circulações mais ou menos privadas como corredores internos e área de recepção.

Além disso, pensou-se em um jardim interno que promovesse o bem-estar, como recomenda a Teoria do Design de Suporte de Ulrich (1991). Sugere-se que a área de espera não possua janelas para fora da edificação como forma de aumentar a privacidade nesse ambiente, e que tenha visual para um jardim ou para elementos naturais.

Já as áreas de assistência, que compreendem auxílio jurídico e psicológico e as salas para registro, que incluem os Cartórios, foram pensadas de modo a terem a possibilidade de se abrir para o exterior, preferencialmente para um jardim que circunde a edificação. Preconiza-se que as aberturas dessas salas possuam cortinas, de modo a proporcionar senso de controle sobre o ambiente, promovendo a privacidade que se deseje para o lugar. Além disso, um lavabo foi disposto próximo a essas salas de modo a fornecer suporte para as atividades.

A garagem para veículos oficiais dá acesso a uma sala de registro específica para casos de flagrante, mas que também não exclui o seu uso para outros fins, como a tomada de depoimentos. Uma circulação restrita promove o acesso entre essa sala e o local de custódia, que deve ser reservado tanto para a segurança da pessoa apreendida quanto das demais pessoas que utilizam a edificação. Próximo a ela, indica-se que exista uma sala de reconhecimento com espelho unidirecional, para identificação de suspeitos. Na área de apoio se encontram ambientes como copa, depósito e almoxarifado, que devem possuir acesso restrito aos profissionais.

As indicações de A, B e C, marcadas na Figura 39, mostram as perspectivas geradas a partir dessa configuração ambiental e são apresentadas a seguir nas Figuras 40, 41 e 42, também como sugestões aos problemas levantados.

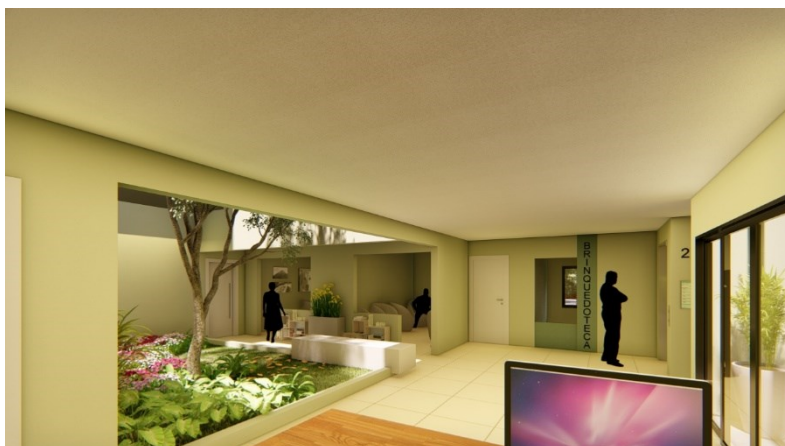


Figura 40: Sugestão de Recepção - Indicação A
Fonte: autora



Figura 41: Sugestão de Recepção - Indicação B
Fonte: autora



Figura 42: Sugestão de Área de Espera - Indicação C
Fonte: autora

A Figura 40 demonstra a perspectiva gerada a partir do ponto A e mostra a visão do profissional que atende na recepção. O ambiente foi desenvolvido de modo que ele possa ter um visual amplo, tanto de quem entra no edifício, como de quem acessa os pavimentos superiores, além da espera e do jardim. A porta situada à esquerda tem o intuito de permitir uma fácil entrada na circulação interna, como por exemplo, para atendimento de alguma urgência que chegue até o seu conhecimento. Possui, também, uma perspectiva privilegiada para o acesso à brinquedoteca, de modo a obter um controle desse ambiente.

A Figura 41 mostra a cena a partir do ponto B, indicado na Figura 39, com o intuito de demonstrar o

panorama geral do térreo do prédio. Nota-se o acesso ao edifício com uma área de transição entre o espaço interno e a calçada, ao fundo. Sugere-se que seja preferencialmente coberta e equipada com bancos de modo a proporcionar um ambiente de estar externo. Além disso, mostra a diferença de nível para o segundo

pavimento, que possui maior privacidade devido à condição de acesso através de escada ou elevador.

Para a área de espera, sugere-se a utilização de poltronas individuais, que possam ser arranjadas conforme a necessidade da pessoa que utiliza o lugar, além de ser equipada com mesas, também móveis, de modo que exista um mobiliário de apoio aos pertences das pessoas. Desta forma, preconizou-se aspectos como Senso de Controle e Suporte Social. Já as Distrações Positivas foram consideradas no desenvolvimento do jardim interno, que organiza as circulações ao seu redor e é o ponto focal da edificação.



Figura 43: Sugestão de Sala de Atendimento
Fonte: autora

Com o intuito de demonstrar de que forma um Cartório pode ser um local mais acolhedor, foi desenvolvida a perspectiva da Figura 43. Ela tem como base a Figura 12 que demonstra uma sala com atendimento humanizado, utilizada pelos métodos

PEACE e DE.

As dimensões do ambiente são de 4 metros de comprimento por 3 metros de largura (pouco menor do que os 5m x 4m máximos sugeridos por United Kingdom, (2011)). Este tamanho foi suficiente para a criação de duas ambiências, uma relacionada às atividades de escritório, com a mesa de trabalho e equipamentos como computador e telefone, e outra relacionada ao atendimento, com uma disposição que favoreça o contato entre pessoas, como a angulação entre as poltronas e a criação de um local confortável.

Nesse ambiente foram utilizados: cores claras que reflitam a luz incidente e promovam a sensação de amplitude do espaço – aspecto que aliado à dimensão do local têm por objetivo promover uma maior sensação de abertura para o fornecimento de informações, como observado por Dawson; Hartwig; Brimbal e Denisenkov (2017) – mobiliário solto, possibilitando diferentes configurações de leiaute pelo profissional

a depender da pessoa que será atendida, poltronas com braços, encosto e assento fixo para que crianças não sejam distraídas com o movimento da cadeira, e que proporcionem sensação de proteção e aconchego, mesas de apoio para a pessoa que está sendo atendida e também um local de apoio para o policial, de modo a promover maior territorialidade, conferindo um local para que a pessoa possa apoiar seus pertences, além disso, foram pensadas aberturas que permitam ventilação e iluminação naturais, visual para um jardim, que tem por intuito reduzir o estresse, e também o uso de cortinas, garantindo a privacidade que a pessoa queira dar ao local promovendo o senso de controle.

Também é necessário ressaltar que o ambiente pode ser o mesmo para atender vítimas, crianças e acusados, pois o local deve promover conforto e atendimento humanizado independente da pessoa que está sendo entrevistada. Ademais, deve ser livre de distrações, para que o depoente mantenha o foco na narração, deve ser provida de recipientes que contenham água que pode ser oferecida para pessoa além de lenços descartáveis.

Quanto ao mobiliário, não deve impedir a perfeita visualização do entrevistado pelas câmeras, que devem ser duas, uma ampla, que permita a visualização do ambiente como um todo, inclusive do entrevistador para demonstrar sua postura, gestos e expressões faciais de modo a garantir que não está conduzindo a resposta da pessoa. Enquanto a outra câmera deve focar no entrevistado, permitindo capturar sua expressão facial e postural. O mobiliário também não deve emitir sons, para que não atrapalhe a captura do áudio.

Além disso, a sala deve possibilitar a transmissão da entrevista para uma equipe de apoio, de modo que outros policiais possam auxiliar na elaboração de perguntas para que sejam abarcadas todas as circunstâncias, evitando a realização de novas entrevistas para preenchimento de eventuais lacunas, como sugere United Kingdom (2011). A sala deve ser equipada também com uma cadeira para o advogado, caso seja de interesse da pessoa estar acompanhada do profissional no momento da entrevista.

Por se tratar de um equipamento urbano com extensa complexidade e devido à dificuldade de se encontrar grandes terrenos que sejam de fácil acesso por diferentes tipos de modais de transporte, sugere-se uma edificação com mais de um pavimento.

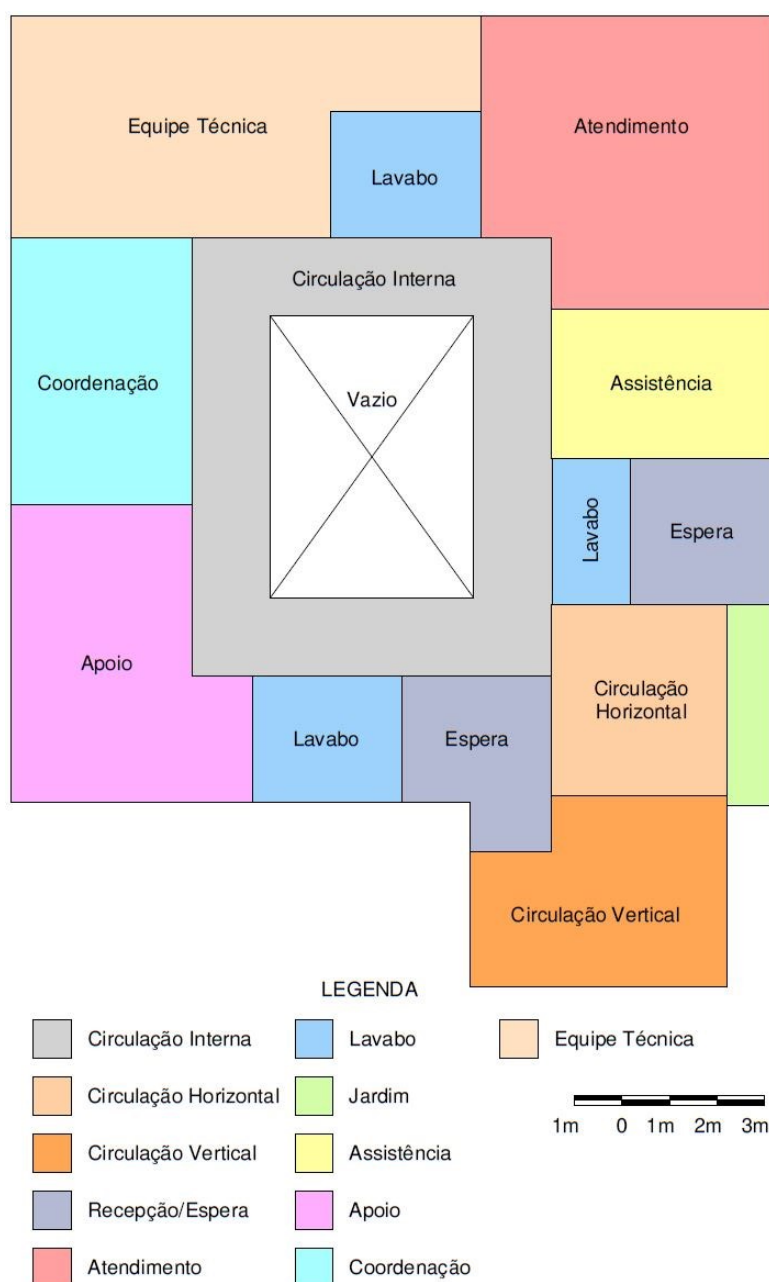


Figura 44: Croqui da sugestão de leiaute - superior
Fonte: autora

também pode ser acessado visualmente através da circulação conformada ao seu redor. A área para atendimento compreende os Cartórios e também há a possibilidade de se destinar área para assistência psicológica.

A intenção das figuras mostradas anteriormente é a de demonstrar de que forma pode-se materializar o fluxograma da Figura 38 e ilustrar os conceitos trazidos ao longo do trabalho como privacidade e conforto com a utilização de cores e de diferentes materiais.

Dessa forma, no segundo andar (Figura 44), que possui maior privacidade devido à diferença de nível e também por um controle de acesso que pode ser realizado pela própria recepção, foram arranjados ambientes que exijam menor circulação de pessoas como as áreas para a equipe técnica, que contém a sala de investigações, e a coordenação, que comporta Gabinetes para os delegados e sala de reuniões. Já a área de apoio diz respeito à infraestrutura para os funcionários, com área para descanso e vestiários.

Ao centro, o vazio indica o jardim do pavimento inferior, que

Ressalta-se que outras configurações ambientais também podem atingir o mesmo objetivo, que é: criar locais de espera acolhedores, separados por usuários, que proporcionem distrações positivas, além de desenvolver um edifício que atenda às necessidades das pessoas com relação às sensações de privacidade e segurança, promovendo circulações mais ou menos privadas, além de atender às exigências de acessibilidade necessárias aos edifícios públicos.

Destaca-se, também, a impossibilidade de se experienciar os ambientes mostrados nas figuras, impossibilitando a avaliação de características como sons e odores, por exemplo. Deste modo, alguns fenômenos ou conflitos que possam existir não são revelados.

As imagens mostradas não têm a intenção de caracterizarem diretrizes ou exaurirem a discussão a respeito dos possíveis ambientes para recepção e espera, mas têm o intuito de ilustrar de que forma se pode criar uma atmosfera preocupada com a privacidade e com sensações de bem-estar através de visuais e configurações ambientais.

Verificou-se, com os atributos encontrados nesta pesquisa, que há iminente necessidade de se trabalhar o programa arquitetônico das delegacias, para que reflita as suas necessidades e expectativas, a organização de fluxos, a determinação de diretrizes e de normas que estabeleçam as dimensões mínimas dos ambientes, as conexões desejadas entre eles, o desempenho acústico a ser atingido de modo que seja proporcionado sigilo ao depoimento da pessoa, além de aspectos que norteiem a promoção de uma atmosfera acolhedora e adequada para a espera e para o depoimento, transpassando a barreira apenas funcional. Com isso, espera-se melhorar o atendimento às pessoas, criando um ambiente que proporcione abertura, além de buscar promover uma maior qualidade do depoimento com a diminuição do número de lacunas e o fornecimento de informações confiáveis.

A importância da presença de características positivas está no fato de estudos comprovarem que o ambiente influencia no depoimento da pessoa (DAWSON; HARTWIG; BRIMBAL; DENISENKOV, 2017; HOOGESTEYN, 2019). E que ambientes também podem encorajar ou desencorajar o contato entre as pessoas (CHAIKIN; DERLEGA; MILLER, 1976 *apud* GIFFORD, 1988; HOOGESTEYN; MEIJER; VRIJ, 2020). Apesar de essas pesquisas não serem desenvolvidas na área de Arquitetura e Urbanismo, os achados levantam questões muito pertinentes à interação das pessoas

com o ambiente que são de grande importância para os arquitetos, principalmente para aqueles que trabalham no desenvolvimento de projetos voltados à segurança pública.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho policial exige elevada demanda emocional e física, pois as atribuições de cada cargo são amplas e as necessidades da Instituição são das mais variadas. Dessa forma, as delegacias devem situar-se em uma edificação que atenda às exigências das pessoas, para que esta não seja mais uma das dificuldades encontradas.

Este estudo buscou trazer à luz da academia a situação em que se encontram as unidades policiais que atendem o público mais vulnerável da Polícia Civil, que são as Delegacias de Proteção à Criança, ao Adolescente, à Mulher e ao Idoso. Os objetivos específicos foram atingidos, assim como o objetivo geral, sendo agrupados os dados obtidos e mostrados no Quadro 3.

Existe por parte da Instituição uma intenção de cuidado com o bem-estar da mulher vítima de violência doméstica, em dezembro de 2020 foi inaugurada a primeira Sala Lilás do Estado de Santa Catarina¹⁰, na 7ª DP em Canasvieiras (bairro da cidade de Florianópolis), que possui o intuito de ser um ambiente de promoção de acolhimento, além disso, há a intenção de serem replicadas essas salas em outros municípios do Estado, como divulgado na reportagem. Entretanto, essas ações ainda são muito pontuais, além de serem voltadas a um público específico, não abrangendo outras populações vulneráveis como crianças e idosos. Além disso, deve ser considerado o contexto da edificação como a sua localização na cidade, seu acesso, suas conexões internas, e não somente a organização de mobiliário em uma sala específica.

Em contato com o gerente de edificações do órgão, foi informado que existem estudos em andamento para desenvolver uma norma da Instituição que regule as questões ambientais das delegacias e que inclusive foi aberto um formulário para que os funcionários pudessem contribuir para essa elaboração. Entretanto, a equipe é reduzida, sendo composta por um Engenheiro Civil, um Arquiteto e um Técnico em Edificações, para atender a todas as edificações da Instituição no Estado. Ressalta-se também que foi informado que essa gerência possui apenas 4 anos no órgão e que

10 A reportagem realizada pela Assessoria de Comunicação da Polícia Civil pode ser acessada em: <https://www.sc.gov.br/noticias/temas/seguranca-publica/para-acolhimento-a-vitimas-de-violencia-domestica-policia-civil-inaugura-primeira-sala-lilas-do-estado> Acesso em: 14 abril 2021.

anteriormente as questões relativas às edificações eram tratadas pela Secretaria, que também possui demandas de outros órgãos do Estado.

Foi esclarecido que os projetos de reforma e construção de delegacias são contratados através de licitação e que existia um projeto-padrão. Como discorrido ao longo deste trabalho, a falta de normatização e de conhecimento científico a respeito das edificações de delegacias faz com que exista uma grande dificuldade de desenvolvimento de projetos que atendam às necessidades das pessoas. Além disso, projetos-padrão podem não atender às especificidades dos locais onde serão instalados como: dimensionamento dos terrenos, topografia e orientação solar.

Também foi informado que o padrão atual de pintura das edificações da Polícia Civil é de cores cinza escuro com detalhes em preto. Apesar de serem cores que camuflam a necessidade de limpeza, tal paleta pode causar a impressão de local escuro e opressor. Ademais, sendo Santa Catarina um Estado localizado em um clima subtropical com temperaturas máximas, no verão, passando dos 30° Celsius, é evidente que coberturas e paredes pintadas de cores escuras aumentarão a sensação de calor no interior dos edifícios e que, proporcionalmente, serão exigidas maiores capacidades de climatização artificial.

Com a pandemia que iniciou em 2020, a Instituição aumentou o rol de crimes que podem ser denunciados através de meios eletrônicos e determinou aqueles que somente poderão ser denunciados de forma presencial, como: homicídio, latrocínio, sequestro e cárcere privado, extorsão mediante sequestro, furto e roubo de veículos e cargas, estupro e lesão corporal relacionada à violência doméstica. São registrados presencialmente todos os tipos de crimes, mas orienta-se a utilização da Delegacia Virtual nos casos onde há possibilidade. Acredita-se que essa situação poderá permanecer após o fim da pandemia como forma de facilitar o acesso à Instituição. Assim, o fato chega ao conhecimento da autoridade policial e, caso seja constatado crime, a pessoa é intimada a prestar mais esclarecimentos de modo presencial na delegacia com horário marcado.

Próximo à conclusão do trabalho, chegou ao conhecimento da pesquisadora que a DPCAMI 01 mudou de local no mês de julho de 2020, sendo instalada no mesmo bairro, mas em edificação maior.

Foi realizada uma visita ao local, onde pôde ser encontrada uma entrevistada, a qual relatou que o edifício, apesar de ser maior, continua com os problemas apontados anteriormente como: a falta de isolamento acústico, devido ao uso do mesmo material para as divisórias e o posicionamento de salas sem acesso a janelas. Foi apontado como problema o uso do forro de placas de isopor, pois com o vento soltam-se da estrutura metálica em que são instalados e dispersam a atenção do depoente.



Figura 45: Novas instalações da DPCAMI 01
Fonte: autora (2021)

O edifício está pintado com as cores do novo padrão: cinza escuro e preto conforme mostra a Figura 45.

A percepção externalizada pela entrevistada corrobora o indicado na pesquisa de que apenas um local maior não soluciona o problema da complexidade que exige

uma unidade policial e problematiza a questão de imóveis serem alugados para a instalação de uma delegacia, tanto pela dificuldade de adaptação da tipologia, quanto pela mudança de endereço que pode acarretar em desorientação das pessoas que procuram pela Instituição, pois, apesar de no sítio da PCSC já constar o endereço novo, na plataforma de pesquisa Google, amplamente utilizada para consultas, ainda aparece o endereço antigo da unidade¹¹.

8.1 POTENCIALIDADES DO TRABALHO

Ainda existe pouca pesquisa científica a respeito das edificações das delegacias, sua interação com a sociedade, características ambientais e necessidades, no campo de Arquitetura e Urbanismo o referencial é ainda mais escasso, como pode ser observado na revisão bibliográfica constante no Apêndice A.

¹¹ Acesso em 16 de maio de 2021.

Dessa forma, este trabalho buscou proporcionar visibilidade à percepção dos funcionários da Instituição, além de discutir aspectos referentes aos tipos de relatos e os ambientes nos quais ocorrem de modo a encontrar bases para sugestões de melhorias, principalmente nas questões relativas ao ambiente de depoimento.

Há o intuito de divulgação teórica dos achados e das reflexões realizadas na pesquisa com a finalidade de difundir o conhecimento produzido.

Espera-se que outros estudos possam ser desenvolvidos a partir das reflexões aqui expostas, de modo a criar um solo fértil à resolução dos problemas apontados, que não podem ser respondidos apenas por alterações ambientais, mas também devem ser compostas por mudanças de posturas institucionais que priorizem o bem-estar das pessoas atendidas e dos funcionários.

8.2 DIFICULDADES ENCONTRADAS

Os desafios encontrados no desenvolvimento deste trabalho foram muitos, inicialmente com a dificuldade em encontrar estudos realizados com foco em edificações de delegacias, além dos impasses com descritores que correspondessem às expectativas de respostas nas bases de dados para aumentar o referencial teórico de pesquisas na área.

Também houve dificuldade em delimitar a abrangência do estudo e das ferramentas a serem utilizadas para a compreensão dos fenômenos arquitetônicos ocorridos nos estudos de caso. A interrupção do curso e da pesquisa, por mais de uma vez, devido ao cargo efetivo da pesquisadora em uma prefeitura de outro Estado, fez com que a pesquisa ficasse suspensa.

Outra dificuldade foi a aplicação de diferentes ferramentas nos estudos de caso, que deveriam ser feitas no ano de 2020, entretanto, não puderam ser executadas devido às mudanças nas interações interpessoais e entre pessoas e o ambiente devido ao período de pandemia. Desta forma, a pesquisa teve que se restringir às ferramentas já utilizadas para análise das edificações.

Tais características fizeram com que este estudo não tivesse um desenvolvimento linear e aceitou-se o desafio de estruturar todas as informações que puderam ser coletadas para serem analisadas e discutidas de modo a proporcionar

uma visão dos objetos de estudo tanto sob a ótica da percepção da pesquisadora como dos policiais.

8.3 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Como sugestão para pesquisas futuras, ressalta-se a necessidade e importância de mais estudos acerca do tema abordado, de modo que outros métodos e técnicas sejam aplicados tanto para compreender as expectativas dos funcionários em maior profundidade, quanto para coletar dados a respeito da perspectiva das pessoas que utilizam a Instituição, sejam vítimas ou acusados.

Aconselha-se, também, estudos que analisem as modificações ocorridas nas unidades policiais ao longo dos anos, através das alterações de propósitos e princípios da Instituição e o acompanhamento da evolução das necessidades até os dias atuais, com o uso de salas equipadas com sistema de gravação de vídeo.

Recomenda-se a avaliação ambiental de edificações consideradas modelos tanto no Brasil como no exterior, de modo a proporcionar uma visão ampla das características de instituições similares em outros países.

Há um extenso campo de estudo que pode ser explorado tanto pela arquitetura quanto por outras disciplinas afins de modo a subsidiar análises e reflexões a respeito dos equipamentos de segurança pública, principalmente com foco nas delegacias de polícia.

REFERÊNCIAS

ADES, César. **A experiência psicológica da duração**. Cienc. Cult., São Paulo, v. 54, n. 2, p. 26-29, out. 2002. Disponível em: <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252002000200023&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 12 nov. 2020.

ALBUQUERQUE, Dayse da Silva; SILVA, Dnyelle Souza; KUHLEN, Ariane. **Preferências Ambientais e Possibilidades de Restauo Psicológico em Campi Universitários**. Psicologia: Ciência e Profissão, [S.L.], v. 36, n. 4, p. 893-906, nov. 2016.

ALMEIDA, Maristela Moraes de. **Da Experiência Ambiental ao Projeto Arquitetônico**: um Estudo sobre o Caminho do Conhecimento na Arquitetura. 2001. 219 p. Tese (Doutorado) – Engenharia de Produção, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

_____. Decreto-Lei nº 2848, de 7 de dezembro de 1940. **Código Penal**. Rio de Janeiro, 07 dez. 1940.

_____. Decreto-Lei nº 3689, de 3 de outubro de 1941. **Código de Processo Penal**. Rio de Janeiro, 03 out. 1941.

BULA, Natália Nakadomari. **Arquitetura e Fenomenologia**: qualidades sensíveis e o processo de projeto. 2015. 235 p. Dissertação (Mestrado) - Curso de Arquitetura e Urbanismo, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

CAETANO, Jean Carlos. **Unificação das Polícias Estaduais**: conjecturas e refutações. Revista Ordem Pública, [S.I.], v. 5, n. 1, p. 86-120, jan. 2012.

CECCONELLO, William Weber; AVILA, Gustavo Noronha de; STEIN, Lilian Milnitsky. **A (Ir)Repetibilidade da Prova Penal Dependente da Memória**: uma discussão a partir da psicologia do testemunho. Revista Brasileira de Políticas Públicas, [S.L.], v. 8, n. 2, p. 1058-1073, 26 set. 2018. Centro de Ensino Unificado de Brasília. <http://dx.doi.org/10.5102/rbpp.v8i2.5312>.

CLEARY, Hayley M. D.; WARNER, Todd C.. **Police Training in Interviewing and Interrogation Methods**: a comparison of techniques used with adult and juvenile suspects. Law and Human Behavior, [S.L.], v. 40, n. 3, p. 270-284, 2016.

CODA, Alexandra. **A Estruturação do Poder Judiciário no Brasil Império**: o direito penal e as questões trabalhistas. Revista do Corpo Discente do Programa de Pós-Graduação em História da Ufrgs, Porto Alegre, v. 2, n. 4, p. 70-80, nov. 2009.

DAWSON, Evan; HARTWIG, Maria; BRIMBAL, Laure; DENISENKOV, Philipp. **A room with a view**: setting influences information disclosure in investigative interviews. *Law and Human Behavior*, [S.L.], v. 41, n. 4, p. 333-343, ago. 2017. American Psychological Association (APA). <http://dx.doi.org/10.1037/lhb0000244>.

DEANGELIS, Tori. **Healing by design**. 2017. Disponível em: <https://www.apa.org/monitor/2017/03/healing-design>. Acesso em: 24 nov. 2020.

DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

EVANS, Jacqueline R.; MEISSNER, Christian A.; BRANDON, Susan E.; RUSSANO, Melissa B.; KLEINMAN, Steve M.. **Criminal versus HUMINT Interrogations**: the importance of psychological science to improving interrogative practice. *The Journal of Psychiatry & Law*, [S.L.], v. 38, n. 1-2, p. 215-249, mar. 2010. SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.1177/009318531003800110>.

FOCHESATTO, Waleska Pessato Farenzena. **A cura pela fala**. *Estud. psicanal.*, Belo Horizonte, n. 36, p. 165-171, dez. 2011. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-34372011000300016&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 07 abr. 2021.

GIFFORD, Robert. **Light, decor, arousal, comfort and communication**. *Journal of Environmental Psychology*, [S.L.], v. 8, n. 3, p. 177-189, set. 1988. Elsevier BV. [http://dx.doi.org/10.1016/s0272-4944\(88\)80008-2](http://dx.doi.org/10.1016/s0272-4944(88)80008-2).

GÜNTHER, Hartmut. **A Psicologia Ambiental no Campo Interdisciplinar de Conhecimento**. *Psicologia Usp*, São Paulo, v. 16, p. 179-183, mar. 2005. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-51772005000100019. Acesso em: 27 maio 2020.

HOOGESTEYN, Katherine; MEIJER, Ewout; VRIJ, Aldert. **Examining witness interviewing environments**. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, [S.L.], v. 17, n. 3, p. 238-249, 28 maio 2020. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1002/jip.1549>.

HOOGESTEYN, Katherine. **What's the Room Got to do with it?** examining the influence of environmental aspects in investigative interviews. 2019. 168 f. Tese (Doutorado) - Curso de Filosofia, The University of Portsmouth, [S.L.], 2019.

ITTELSON, W. H.; PROSHANSKY, H. M.; RIVLIN, L. G.; WINKEL, G. H.. **Homem Ambiental**. Série: Textos de Psicologia Ambiental, Nº 14 (tradução J. Q. Pinheiro) Brasília, DF: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental, 2005.

JACOB, Muriel Amaral; FERREIRA, Sander Silva. **A Busca da Verdade no Processo Penal**. *Revista Liberdades*, eletrônico, ed. nº 26, p. 163-183, dez. 2018. Semestral. Disponível em: www.revistaliberdades.org.br/_upload/pdf/31/Liberdades26_Escikas_2.pdf. Acesso em: 03 dez. 2020.

JOÃO PAULO II. **Código de Direito Canônico**. 4. ed. rev. Versão portuguesa: Conferência Episcopal Portuguesa, Lisboa, 1983.

JONG, Lin Chau; SADALA, Maria Lúcia Araújo; TANAKA, Ana Cristina D' Andretta. **Desistindo da denúncia ao agressor**: relato de mulheres vítimas de violência doméstica. Rev. esc. enferm. USP, São Paulo, v. 42, n. 4, p. 744-751, Dec. 2008. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342008000400018&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 15 dez. 2020. <https://doi.org/10.1590/S0080-62342008000400018>.

LIMA, A. B. M., org. **Ensaio sobre fenomenologia: Husserl, Heidegger e Merleau-Ponty** [online]. Ilhéus, BA: Editus, 2014, 124 p. ISBN 978-85-7455-444-0. Disponível em SciELO Books <<http://books.scielo.org>>

LOFTUS, Elizabeth F. *et al.* **Time Went by so Slowly**: overestimation of event duration by males and females. Applied Cognitive Psychology, [S.L.], v. 1, n. 1, p. 3-13, abr. 1987.

LOFTUS, Elizabeth F.. **Eyewitness testimony**. Applied Cognitive Psychology, [S.L.], v. 33, n. 4, p. 498-503, abr. 2019. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1002/acp.3542>.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. BRASIL. **Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres**. Brasília, 2010. 84 p.

MELO, Rosane Gabriele C. de. **Psicologia ambiental: uma nova abordagem da psicologia**. Psicol. USP, São Paulo, 1991.

MERRIAM-WEBSTER. **Dictionary**. [S.I.]: Merriam-Webster, 2021. Disponível em: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/testimony>. Acesso em: 06 abr. 2021.

MOSER, Gabriel. **Psicologia Ambiental**. Natal: Ufrn, 1997.

NASAR, Jack L.; DEVLIN, Ann Sloan. **Impressions of psychotherapists' offices**. Journal of Counseling Psychology, [S.L.], v. 58, n. 3, p. 310-320, 2011. American Psychological Association (APA). <http://dx.doi.org/10.1037/a0023887>.

OLIVEIRA, Ana Claudia Delfini Capistrano de; GHISI, Ana Silvia Serrano. **Norma Técnica de Padronização e as Delegacias das Mulheres em Santa Catarina**. Revista Estudos Feministas, [S.L.], v. 27, n. 1, maio 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1806-9584-2019v27n146855>.

PALLASMAA, Juhani. **Os Olhos da Pele**: a arquitetura e os sentidos. Porto Alegre: Bookman, 2011. 76 p.

PELISOLI, Cátula; DELL'AGLIO, Débora Dalbosco. **A Humanização do Sistema de Justiça por meio do Depoimento Especial**: Experiências e Desafios. Psico-USF, Itatiba, v. 21, n. 2, p. 409-421, ago. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-

82712016000200409&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 18 nov. 2020. <https://doi.org/10.1590/1413-82712016210216>.

PEREZ, Fabíola; RIBEIRO, Joyce. **Mulheres enfrentam truculência e desestímulo em delegacias de SP**. 2020. Disponível em: <https://noticias.r7.com/sao-paulo/mulheres-enfrentam-truculencia-e-desestimulo-em-delegacias-de-sp-08032020>. Acesso em: 15 dez. 2020.

PROSHANSKY, H. M.; FABIAN, A. K.; KAMINOFF, R.. **Place-identity: physical world socialization of the self**. New York: Journal of Environmental Psychology, 1983.

RAPOPORT, Amos. **The Meaning of the Built Environment: a nonverbal communication approach**. Tucson: University of Arizona, 1990.

SANTA CATARINA. COORDENADORIA ESTADUAL DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE. **Manual de Referências Técnicas para Atuação no Depoimento Especial**. 2020. Disponível em: https://www.tjsc.jus.br/documents/52800/6881205/manual_depoimento_especial/0ad70831-3542-0f80-1e14-a3bc10987c12. Acesso em: 18 nov. 2020.

SANTA CATARINA. Fernando Evangelista. Núcleo de Comunicação Institucional do PJSC. **Depoimento especial: a difícil missão de ouvir crianças e adolescentes vítimas de violência**. 2020. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/depoimento-especial-a-dificil-missao-de-ouvir-criancas-e-adolescentes-vitimas-de-violencia?inheritRedirect=true>. Acesso em: 18 nov. 2020.

SANTA CATARINA. Polícia Civil de Santa Catarina. Secretaria de Estado da Segurança Pública de Santa Catarina. **Mapa Estratégico**. Disponível em: <https://www.pc.sc.gov.br/institucional/mapa-estrategico>. Acesso em: 30 nov. 2020.

SELIGMANN-SILVA, Márcio. **O Local do Testemunho**. Revista Tempo e Argumento, Florianópolis, v. 2, n. 1, p. 3-20, jun. 2010. Semestral.

SHIPLEY, Stacey L.; ARRIGO, Bruce A.. **Adult Issues in Policing**. Introduction to Forensic Psychology, [S.L.], p. 155-212, 2012. Elsevier. <http://dx.doi.org/10.1016/b978-0-12-382169-0.00004-9>.

SILVA, Carolina Oliveira da. **Delegacias Integradas de Palhoça: um novo olhar sobre as edificações de segurança**. 2016. 133 f. TCC (Graduação) - Curso de Arquitetura e Urbanismo, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

SILVA, Lygia Maria Pereira da *et al.* **A escuta de crianças e adolescentes nos processos de crimes sexuais**. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 18, n. 8,

p. 2285-2294, ago. 2013. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232013000800012&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 18 nov. 2020.

STEIN, Lilian Milnitsky; ÁVILA, Gustavo Noronha de. **Entrevistas forenses e reconhecimento pessoal nos processos de criminalização**: um diagnóstico brasileiro. Boletim de Análise Político-Institucional, Brasil, n. 17, p. 45-51, dez. 2018.

STEIN, Lilian Milnitsky; PERGHER, Giovanni Kuckartz; FEIX, Leandro da Fonte. **Desafios da Oitiva de Crianças no Âmbito Forense**: técnica de entrevista investigativa. Brasília: 2009. 77 p. Disponível em: http://www.mpap.mp.br/images/infancia/t%C3%A9cnicas_de_entrevista_investigativa-1.pdf. Acesso em: 19 nov. 2020.

ULRICH, Roger S.. **Effects of Interior Design on Wellness**: theory and recent scientific research. Journal of Health Care Interior Design, [S.L.], v. 3, p. 97-109, 1991.

_____. **Natural versus Urban Scenes**: some psychophysiological effects. Environment And Behavior, [S.L.], v. 13, n. 5, p. 523-556, set. 1981.

_____. **View through a Window May Influence Recovery from Surgery**. Science, [S.L.], v. 224, p. 420-421, abr. 1984.

UNITED KINGDOM. **Archiving Best Evidence in Criminal Proceedings**: Guidance on interviewing victims and witnesses, and guidance on using special measures. London, 2011.

UNITED STATES OF AMERICA. **Human Intelligence Collector Operations**. Washington, DC, 2006.

VAZ, Alexandra Marante. **Ansiedade, Stress, Depressão e Lapsos de Memória**. 2009. 83 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado em Psicoterapia e Psicologia Clínica, Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra, 2009.

ZUMTHOR, Peter. **Atmosferas**: Entornos arquitectónicos - As coisas que me rodeiam. Barcelona: GG, 2009. 75 p.

APÊNDICE A – Revisão Bibliográfica

Foi realizada uma revisão bibliográfica com o auxílio de uma funcionária da Biblioteca Universitária da UFSC para encontrar publicações relacionadas ao depoimento em delegacias com foco na relação entre pessoa e ambiente em delegacias de polícia. Foram testados vários descritores conforme os bancos de dados localizavam as publicações, acrescidas palavras sinônimas em diferentes idiomas para ampliar o número de resultados da busca.

Utilizou-se como fonte de pesquisa o maior número possível de palavras que geralmente inclui o título, palavras-chave e resumo, para que fosse ampliado o número de resultados. Foram utilizados os seguintes descritores:

((("Inter-relação pessoa-ambiente" OR "Percepção Ambiental" OR "Condições ambientais" OR "Psicologia ambiental" OR "Relação pessoa-ambiente" OR "Comportamento" OR "Percepção" OR "Interrelación entre personas y medio ambiente" OR "Percepción ambiental" OR "Condiciones ambientales" OR "relación entre personas y ambiente" OR comportamiento OR "interacción persona-ambiente" OR "Percepción" OR "Condicion ambiental" OR "Environmental behavior" OR "Environmental cognition" OR "Environmental Psychology" OR "Environmental conditions" OR "Behavior" OR "human interaction with the environment" OR "Person-environment relationship" OR "Environmental condition" OR "perception"))

AND ("confissão" OR "interrogatório" OR "testemunha" OR "declaração expressa" OR "depoimento" OR "confesión" OR "testigo" OR "declaración expressa" OR "testimonio" OR "confession" OR "interrogation" OR "witness" OR "express statement" OR "testimony" OR "eyewitness"))

AND ("delegacia" OR "delegacies" OR "tribunal" OR "instituição penal" OR "estación de policía" OR "recinto" OR "corte" OR "institucion penal" OR "police station" OR "precinct" OR "court" OR "penal institution"))

Os resultados encontrados foram:

Web of Science: N = 135; Scopus: N = 20.907; Scielo: N = 29; Compendex: N = 8; PubMed: N = 184.

Analisando-se os títulos das publicações que apareceram como resultado, percebeu-se que muitos tratavam apenas do método de abordagem do testemunho, não adentrando na relação entre pessoa e ambiente, outros não traziam relação com o tema da pesquisa como por exemplo resultados da área de zootecnia e biologia. Por

esse motivo, as palavras “comportamento”, “percepção” e seus sinônimos em inglês e espanhol foram retiradas da busca, pois abordam características gerais da pessoa.

Na plataforma Scielo as buscas resgataram muitas publicações a respeito de termos médicos e biológicos, entretanto, um artigo pareceu relevante à pesquisa: A escuta de crianças e adolescentes nos processos de crimes sexuais (SILVA *et al.*, 2013). Apesar de se tratar de um artigo que aborda a metodologia de depoimento, aspectos ambientais foram colocados, por isso, esse artigo foi adicionado às leituras e consta nas Referências utilizadas.

Novos descritores foram utilizados na pesquisa:

("Inter-relação pessoa-ambiente" OR "Percepção Ambiental" OR "Condições ambientais" OR "Psicologia ambiental" OR "Relação pessoa-ambiente" OR "Interrelación entre personas y medio ambiente" OR "Percepción ambiental" OR "Condiciones ambientales" OR "relación entre personas y ambiente" OR "interacción persona-ambiente" OR "Condicion ambiental" OR "Environmental behavior" OR "Environmental cognition" OR "Environmental Psychology" OR "Environmental conditions" OR "human interaction with the environment" OR "Person-environment relationship" OR "Environmental condition")

AND (“confissão” OR “interrogatório” OR “testemunha” OR "declaração expressa" OR “depoimento” OR “confesión” OR “testigo” OR "declaración expressa" OR “testimonio” OR “confession” OR “interrogation” OR “witness” OR "express statement" OR “testimony” OR “eyewitness”)

AND (“delegacia” OR “delegacies” OR “tribunal” OR "instituição penal" OR "estación de policía" OR “recinto” OR “corte” OR "institucion penal" OR "police station" OR “precinct” OR “court” OR "penal institution"))

Os resultados encontrados foram: Web of Science: N = 0; Scopus: N = 261; Scielo: N = 3; Compendex: N = 0; PubMed: N = 1.

Desse resultado do Scopus, todos os títulos foram lidos e nenhuma publicação tratava a respeito da interação entre pessoa e ambiente nos locais de depoimento. A maioria dos resultados diziam respeito à psicologia relacionada com a forma ou método de conduzir a inquirição. Entretanto, os aspectos ambientais não se destacavam nos títulos, não foram analisados os resumos.

Dos resultados encontrados na plataforma Scielo, todos eram da área de ciências agrárias e biológicas e analisados os títulos constatou-se que não diziam respeito à temática do estudo em questão. O único resultado encontrado pelo PubMed se tratava de um artigo a respeito da resiliência e cura dos sobreviventes de um regime político.

Portanto, foi acrescentada a palavra “arquitetura” com suas traduções para o inglês e espanhol, produzindo a seguinte sequência de descritores:

((“arquitetura” OR “architecture” OR “arquitectura” OR "Inter-relação pessoa-ambiente" OR "Percepção Ambiental" OR "Condições ambientais" OR "Psicologia ambiental" OR "Relação pessoa-ambiente" OR "Interrelación entre personas y medio ambiente" OR "Percepción ambiental" OR "Condiciones ambientales" OR "relación entre personas y ambiente" OR "interacción persona-ambiente" OR "Condicion ambiental" OR "Environmental behavior" OR "Environmental cognition" OR "Environmental Psychology" OR "Environmental conditions" OR "human interaction with the environment" OR "Person-environment relationship" OR "Environmental condition"))

AND (“confissão” OR “interrogatório” OR “testemunha” OR "declaração expressa" OR “depoimento” OR “confesión” OR “testigo” OR "declaración expressa" OR “testimonio” OR “confession” OR “interrogation” OR “witness” OR "express statement" OR “testimony” OR “eyewitness”)

AND (“delegacia” OR “delegacies” OR “tribunal” OR "instituição penal" OR "estación de policía" OR “recinto” OR “corte” OR "institucion penal" OR "police station" OR “precinct” OR “court” OR "penal institution"))

Foram encontrados, na plataforma Web of Science, 13 resultados para essa pesquisa e analisados os resumos de cada publicação encontrada. A maioria delas trata de protocolos de inquirição de pessoas, de análise forense e as que possuem como foco a arquitetura, trazem a palavra “testemunho” como relato de alguma obra, aliada a “corte” como instituição (exemplo: suprema corte) e não possuem as características procuradas pela pesquisadora. Não foi encontrada publicação relevante para o tema da pesquisa.

Na base de dados Scopus foram encontrados 4.089 resultados. Portanto, excluíram-se as áreas cujos resultados não interessariam à pesquisa como por exemplo Administração, Economia entre outros, restaram 3.141 publicações.

Entretanto, analisando os títulos das publicações considerando a “relevância” muitos deles apareceram na busca anterior, não existindo algum que se aproximasse com o objetivo da pesquisa.

Na base de dados Scielo, foram encontrados 4 resultados, excluindo-se os resultados em ciências agrárias e biológicas restou apenas 1, este artigo tem o título: Uma ciência da tortura? Cientificismo e marcas de tortura numa delegacia de Belo Horizonte, Brasil e trata dos aspectos ambientais sugeridos pela CIA (agência americana) e a sua aplicação no DOPS na época da ditadura no Brasil, sendo uma pesquisa realizada no âmbito do programa de pós-graduação em Antropologia. Apesar de ser um estudo de caso em edifícios de segurança pública e interessar à leitura para compreensão de aspectos históricos existentes no contexto, essa leitura não foi realizada, por serem priorizados outros aspectos neste trabalho.

Na base de dados Compendex foram encontrados 5 resultados e nenhum deles se apresentou adequado à pesquisa tendo em vista que tratavam apenas da validade e dos procedimentos legais do testemunho. E na base de dados PubMed foram encontrados 3 resultados, além do artigo citado anteriormente, outros dois a respeito de metabolismo e genética.

Para uma pesquisa mais ampla foram utilizadas apenas as seguintes palavras: “architecture” and “courtroom”. Foram obtidos 14 resultados na plataforma Web of Science, analisados os títulos e os resumos, foram separadas as seguintes publicações: “Affective Architectures: Photographic Evidence and the Evolution of Courtroom Visuality” e “Interpreting the Scales of Justice: Architecture, Symbolism and Semiotics of the Supreme Court of India”. Entretanto, por se tratarem de publicações acerca do Poder Judiciário, não foram incluídas no trabalho.

Na plataforma Scopus foram obtidos 863 resultados. Entretanto, o foco deste trabalho são delegacias de polícia e o primeiro acolhimento à vítima. Dessa forma, trocou-se a palavra “courtroom” por “precinct” para que o sistema retornasse com resultados adequados à pesquisa.

Foram encontrados 40 resultados na plataforma Web of Science e 1.906 na Scopus, entretanto, a maioria das publicações trouxe “precinct” com o contexto de “recinto”. Quando utilizado o termo “police precinct” não houve resultado na busca na plataforma Web of Science, nem na plataforma Compendex, na Scopus houve 5

resultados, um deles, que chamou a atenção foi o “The threat of obsolescence to police precincts on the heritage 'beat'” (Chaplin, 2010) que demonstra a obsolescência dos edifícios de delegacias da era colonial e também ressalta a importância de unidades policiais fazerem parte do contexto urbano da cidade. Entretanto, o artigo possui foco nas características urbanas e históricas, além de elucidar a importância de proteção do patrimônio, não sendo o objetivo desta pesquisa.

A plataforma INDEXPSI possui somente 3 campos para busca, portanto foram selecionados os seguintes descritores:

percep\$ [Palavras] and depo\$ [Palavras] and deleg\$ [Palavras]

(percepção, depoimento e delegacia), o símbolo de \$ substitui palavras com terminações similares.

N = 0

Alterou-se para:

percep\$ [Palavras] and arquite\$ [Palavras] and deleg\$ [Palavras]

(percepção, arquitetura e delegacia)

N = 0

Devido aos baixos resultados, foi feita uma pesquisa com apenas um descritor:

depo\$ [Palavras]

N = 218 resultados.

Percebeu-se que a palavra “depois” apareceu nos resultados, o que gerou um excesso de publicações que não condiziam com o objetivo proposto. Alterou-se então a pesquisa para:

depoim\$ [Palavras] or testemu\$ [Palavras]

N = 90

Entretanto, os resultados vieram com o uso da palavra depoimento no sentido de relato à pesquisa de temas gerais e não necessariamente de tipos de relatos ou de depoimento no sentido de comunicação de crime. Portanto, alterou-se a pesquisa para:

depoim\$ [Palavras] or testemu\$ [Palavras] and crim\$ [Palavras]

N = 16

Entre muitos artigos a respeito do testemunho da pessoa infratora e da sua relação com a sociedade em momentos pré e pós-crime, alguns chamaram a atenção

por se voltar ao aspecto da criança como depoente e o Depoimento sem Dano, como uma forma de olhar para a testemunha ou vítima com maior cuidado com as suas emoções e sentimentos.

- A Humanização do Sistema de Justiça por meio do Depoimento Especial: Experiências e Desafios;
- Depoimento sem dano: proteção integral da criança vítima de abuso sexual intrafamiliar;
- Conformidade entre testemunhas oculares: efeitos de falsas informações nos relatos criminais;
- A credibilidade do testemunho da criança vítima de abuso sexual no contexto judiciário;
- Abuso sexual intrafamiliar: da notificação ao depoimento no contexto processual-penal.

A plataforma PsycINFO também trabalha com palavras isoladas então foi realizado o mesmo procedimento da plataforma INDEXPSI:

Any Field: percep\$ OR Any Field: testimo\$ AND Any Field: crim\$

Resultou em 11 publicações e os títulos foram lidos para analisar a existência de correlação com a pesquisa em questão, entretanto, nenhum deles pareceu relevante à pesquisa.

Foi realizada nova pesquisa utilizando os descritores em pares com o intuito de resgatar maior quantidade de material a respeito do tema abordado, tendo em vista as dificuldades encontradas anteriormente.

Da mesma forma, utilizou-se como fonte de pesquisa o maior número possível de palavras incluindo o título, as palavras-chave e o resumo, para que fosse ampliado o número de resultados, nas bases de dados que permitiam, a busca foi feita em “todos os campos”. Conforme sugerido, foram utilizados os seguintes descritores:

((“entrevista” OR “entrevista investigativa” OR “entrevistando” OR “interview” OR “investigative interview” OR “interviewing” OR “entrevista de investigación”))

AND (“ambiente de entrevista” OR “local de entrevista” OR “configurações de entrevista” OR “interview environment” OR “interview location” OR “interviewing settings” OR “escenarios de entrevistas” OR “lugar de la entrevista”)).

Os resultados encontrados foram:

Web of Science: N = 33 – campo de pesquisa ALL =. Foram lidos todos os títulos e os periódicos nos quais estão publicados e selecionados os seguintes artigos que tiveram maior relevância para a pesquisa:

- View-Based Organization and Interplay of Spatial Working and Long-Term Memories;

- Interview expectancies: awareness of potential biases influences behavior in interviewees;

- Examining witness interviewing environments;

- Utility and Effectiveness of the Context Manipulation Techniques: Police Investigators' Perspectives;

Os dois últimos fazem parte da tese denominada: What's the Room Got to do with it? Examining the Influence of Environmental Aspects in Investigative Interviews (Hoogesteyn, 2019) e já eram de conhecimento da autora.

Scopus: N = 72 – campos: título, resumo e palavras-chave.

Da mesma forma, foram lidos todos os títulos, alguns se repetiram da busca anterior na plataforma Web of Science, como por exemplo “Examining witness interviewing environments”, “Examining witness interviewing environments”, “Interview expectancies: awareness of potential biases influences behaviour in interviewees”, “View-based organization and interplay of spatial working and long-term memories”, e foram selecionadas as seguintes publicações:

- The Art of Investigative Interviewing: Third Edition – o e-book custa 41,26 dólares, o que impossibilita sua leitura pela autora;

- The (Re)production of space with a practice of everyday life in the layers of the city İstanbul; the case study of ‘conversation space’ Çorlulu Ali paşa Madrasah; - foi lido seu resumo e excluído por se tratar de uma análise espacial na cidade;

- Chapter 13 | Interview Location and its Social Meaning – capítulo do livro chamado The SAGE Handbook of Interview Research: The Complexity of the Craft que custa R\$ 871,97 o e-book pela Amazon, o que impossibilita sua leitura pela autora;

- Interview locations/family photographs – foi lido o resumo e identificou-se que não existe relação entre o artigo e o estudo;

- Detainee and layperson’s expectations and preferences regarding police interview rooms – esse artigo faz parte da tese denominada: What's the Room Got to do with it? Examining the Influence of Environmental Aspects in Investigative Interviews (Hoogesteyn, 2019).

- “Placing” Interviews: Location and Scales of Power in Qualitative Research;

- Interviewing at the scene of the crime: Effects on children's recall of alleged abuse;

A primeira trata a respeito de entrevistas realizadas no âmbito acadêmico, ressalta a importância do ambiente para a sensação de controle do entrevistado. Já a segunda faz um paralelo entre crianças que são entrevistadas na sala do investigador ou no local de ocorrência do crime, conclui que não existe diferença significativa entre a quantidade de detalhes relatados, pois no local do crime existe o problema de distração e interrupção do relato, enquanto o escritório não proporciona dispersão do objetivo da entrevista, entretanto, não discute a relação do ambiente construído em si, nem caracteriza as salas onde ocorreram as entrevistas.

Scielo: N = 5 – todas as bases: não foram identificadas publicações que contribuíssem para o trabalho.

Compendex: N = 21.927 – all fields: foram lidos 25 títulos da primeira página, muitas publicações referentes a entrevistas de emprego, desenvolvimento de novas tecnologias, entre outros. Não foi encontrada publicação relevante para o estudo. Portanto, foram retiradas as seguintes classificações: gestão, software computacional, informações e aplicativos, aplicativos de computador, educação, pessoal, processamento de informação e processamento de imagem, acidentes e prevenção de acidentes, medicina e farmacologia, economia industrial, programação de computador, engenharia e gestão industrial, inteligência artificial, matemática estatística, computadores digitais e sistemas, equipamentos periféricos de computador, matemática, telecomunicações, radar, rádio e televisão, propaganda, economia industrial, custos e valores na engenharia, planejamento urbano e desenvolvimento, equipamentos e métodos em agricultura, sistemas televisivos e equipamentos, planejamento e controle de produção, manufatura, teoria da computação, sistemas e equipamentos telefônicos, sistemas de controle, transporte rodoviário, engenharia biomédica, robótica, armazenamento, equipamento e técnica de dados, bioengenharia e biologia, propriedades atmosféricas, métodos estatísticos, controle automático, princípios e aplicação.

Restaram 7.131 resultados: novamente foram lidos os 25 títulos da primeira página e da mesma forma, não foram encontrados resultados relevantes para o

trabalho. Portanto, retornou-se às classificações e limitou-se a busca por “edifícios públicos”.

Restaram 77 resultados – foram lidos todos os títulos que mostraram em sua maioria pesquisas a respeito de universidades, escolas, museus, teatros e hotéis, não sendo encontrada publicação que fosse relevante à pesquisa.

PubMed: N = 219.595 – all fields.

Analisando-se os títulos das 20 publicações que apareceram como resultado na primeira página, selecionaram-se as seguintes publicações: *The Witness-Aimed First Account (WAFA): A new technique for interviewing autistic witnesses and victims*, *It Takes Two: The Round-Robin Methodology for Investigative Interviewing Research*, e *It Takes More Than a Good Camera: Which Factors Contribute to Differences Between Face-to-Face Interviews and Videoconference Interviews Regarding Performance Ratings and Interviewee Perceptions?*. Apesar de muitos deles possuírem tema de estudo próximo ao trabalho, as publicações encontradas são voltadas para o teste e discussão de métodos e modos de condução das entrevistas, fazendo parte do tema psicologia do testemunho. O ambiente construído em geral é citado como fator, mas não é discutido pela metodologia aplicada. Nota-se que foi encontrada uma publicação recorrente nas bases de dados anteriores chamada: *Detainee and layperson’s expectations and preferences regarding police interview rooms*, que faz parte do estudo de Hoogesteyn (2019) dessa forma, compreende-se que os termos utilizados estão de acordo com a intenção da presente pesquisa.

Com o intuito de reduzir o número de publicações encontradas e direcionar o resultado da pesquisa, foi adicionado o termo “AND police”. Dessa forma foram encontradas 11.103 publicações. Analisando os títulos das publicações da última página em direção à primeira, nota-se uma grande diferença entre o intuito da pesquisa e o resultado encontrado, possuindo respostas em diversas áreas desde estudos em tuberculose até abuso de álcool e drogas. Já a análise da primeira página em direção à última demonstra resultados muito similares com a primeira pesquisa que resultou em 219.595 resultados, entende-se que os resultados mostrados em modo “default” são organizados conforme a relevância. A pesquisa restou inconclusiva para publicações que pudessem auxiliar na discussão do tema da pesquisa.

Conforme indicado também, outra pesquisa em pares foi realizada utilizando os termos “privacidade” e “delegacia” com seus respectivos sinônimos nos idiomas inglês e espanhol.

(("privacidade" OR "privacy" OR "confidentiality" OR "privacidad") AND ("delegacia" OR "police station" OR "police headquarters" OR "estación de policía"))

Os resultados encontrados foram:

Web of Science: N = 5 – campo de pesquisa ALL =. Foram analisados os títulos das publicações, os resultados encontrados variaram bastante de tema, desde exames em pessoas com morte cerebral até estudo do contato entre advogado e investigado dentro da viatura de polícia. Não foi encontrada relação entre o resultado com a pesquisa desenvolvida.

Scopus: N = 13 – campos: título, resumo e palavras-chave. Foram analisados todos os títulos e separadas algumas publicações para leitura de resumo. Da mesma forma como na pesquisa anterior os resultados foram muito diversificados. Entretanto um artigo específico foi identificado como muito relevante:

- ‘It’. dead place’. qualitative exploration of violence survivors’ perceptions of justice architecture – entretanto a Universidade Federal de Santa Catarina não possui convênio com a instituição que publicou o artigo e o acesso a ele custa 45,00 dólares, o que impossibilita a sua leitura pela autora. Foi solicitado via Researchgate a versão completa do artigo, mas até o momento não houve resposta.

Outra publicação encontrada que guarda relação com o tema de pesquisa foi:

- Implementation of Ergonomic Design Interventions to Improve Workplace Amenities for Assam Policewomen – da mesma forma como o anterior, a UFSC não possui convênio com a editora e, portanto, deve-se pagar para acessar o conteúdo, da mesma forma, um pedido foi enviado via Reserchgate para acesso ao artigo.

Foi observado que alguns termos indicam privacidade no sentido interpessoal, possibilidade de contato com outra pessoa e que exista sigilo daquilo que é falado em geral entre advogado e acusado ou acusado e família, e não como característica do ambiente construído no momento do relato, o que excluiu algumas publicações do escopo da pesquisa.

SciELO: N = 0 – todas as bases. A busca restou sem publicações encontradas.

Compendex: N = 4 – all fields. Foram analisados os títulos, os que não eram recorrentes em outras plataformas de busca, diziam respeito à tecnologia de reconhecimento facial.

PubMed: N = 342 – all fields.

Analisando-se os títulos das 20 publicações que apareceram como resultado na primeira página, selecionaram-se as seguintes publicações: “They all laughed and asked me if I enjoyed having sex with those guys”: Exploring men’s lived experiences when reporting rape to police in South Africa; Coercive neuroimaging, criminal law, and privacy: a European perspective; Domestic violence and social norms in Norway and Brazil: A preliminary, qualitative study of attitudes and practices of health workers and criminal justice professionals. Com um olhar mais cuidadoso para cada publicação, percebeu-se que tratavam de pesquisas a respeito de protocolos de atendimento sem adentrar às questões do ambiente construído.

Mesmo adicionando o termo “AND architecture” não foram encontradas publicações relevantes à pesquisa.

Outra pesquisa feita, conforme sugerido, foi buscar pelos seguintes descritores:

((“territorialidade” OR “território” OR “identidade” OR “territoriality” OR “territory” OR “territorialidad” OR “territorialismo”) AND (“delegacia” OR “police station” OR “police headquarters” OR “estación de policía”))

Web of Science: N = 5 – campo de pesquisa ALL =. Foram analisados os títulos das publicações e percebeu-se que elas tinham relação com imigração em países europeus, vigilância de fronteiras e tráfico. Não foi encontrado resultado que tivesse relação com a pesquisa desenvolvida.

Scopus: N = 21 – campos: título, resumo e palavras-chave. Foram analisados os títulos das publicações, algumas já tinham aparecido na plataforma Web of Science e a maioria, como na busca anterior, também possui relação com imigração, vigilância e fronteiras. Entretanto, um artigo resultante da pesquisa teve seu resumo lido e percebeu-se que guardava relação com a pesquisa realizada:

- Yearly evolution of police efficiency in Spain and explanatory factors.

Analisando-se o artigo, pode-se perceber que ele avalia a eficiência do trabalho policial na Espanha, entretanto, não são levantadas características do ambiente construído, os aspectos ambientais de que trata se referem a fatores sociais

como poder aquisitivo da população, habitações sociais do entorno etc. deste modo, o artigo não auxiliou no desenvolvimento do trabalho.

Scielo: N = 4 – todas as bases. Foram lidos todos os títulos das publicações e pode-se perceber que elas continham relação com a pesquisa realizada. Foram lidos os resumos e identificou-se que se tratavam de análises de gestão e locação do órgão no território, análise de quantidade de denúncias de violência doméstica no território e análise dos crimes e a relação com a vítima. Nessas publicações não foi encontrada correlação com o edifício da delegacia, ou da implicação do ambiente construído no relato.

Compendex: N = 2 – all fields. Foram analisados os títulos, apenas um não foi recorrente em outras plataformas, e dizia respeito à mapeamento de crimes.

PubMed: N = 342 – all fields.

Analisando-se os títulos das 20 publicações que apareceram como resultado na primeira página, percebeu-se que nenhum deles guardava relação com o trabalho, tratando-se de assuntos como epidemiologia e análises forenses.

APÊNDICE B – TCLE utilizado nas entrevistas

Universidade Federal de Santa Catarina
Centro Tecnológico
Departamento de Arquitetura e Urbanismo
Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo

Nome do participante: _____

Endereço: _____ Cidade: _____

Estado: _____ CEP: _____ Telefone: (____) _____

RG: _____ CPF: _____

Data de Nascimento: ____ / ____ / ____

E-mail: _____

Data da gravação: ____ / ____ / ____

Pesquisador responsável:

Profa. Dra. Lizandra Garcia Lupi Vergara

Pesquisadora Assistente:

Carolina Oliveira da Silva

Prezada participante,

Gostaríamos de convidá-la a participar do projeto que apresenta as seguintes características:

- Título do projeto

A Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher sob a ótica da Psicologia Ambiental

- Objetivo principal

Compreender de que forma a arquitetura pode influenciar na qualidade do trabalho realizado por policiais e no testemunho das pessoas em delegacias.

- Justificativa

Buscar a ampliação de estudos de compreensão da relação entre homem e ambiente na delegacia da mulher, para que se possa avaliar o ambiente da delegacia sob os aspectos positivos e negativos identificados pelos usuários de modo a proporcionar melhorias para os pontos negativos, se encontrados.

- Procedimentos

Participar de entrevista semiestruturada e gravada, cujos tópicos se dão a respeito da sua interpretação pessoal sobre o ambiente em que trabalha. A entrevista terá em média 20 minutos de duração e posteriormente será transcrita pela pesquisadora para análise dos dados a serem utilizados na pesquisa.

- Riscos

Os riscos para o participante são os mínimos e apenas aqueles inerentes ao processo de participação de uma entrevista. A pessoa pode se sentir constrangida ou desconfortável com alguma pergunta e nesse caso, o entrevistado pode se abster de responde-la, pode retirar seu consentimento e deixar a entrevista a qualquer tempo. A pessoa pode se cansar, aborrecer-se ou ficar desconfortável com a gravação da entrevista.

- Benefícios

O objetivo dessa pesquisa é compreender de que forma a arquitetura influencia no trabalho dos policiais e das pessoas que utilizam a delegacia. Entende-se que o conhecimento sobre esse assunto possa contribuir, mesmo que de forma indireta, para identificação de aspectos a melhorar na delegacia de formar a melhor atender às pessoas e a contribuir com um trabalho policial mais eficaz.

A pessoa entrevistada não se beneficiará com a pesquisa, porém poderá refletir a respeito do ambiente no qual trabalha.

O material coletado e analisado poderá ser utilizado no âmbito acadêmico de modo a instigar outras pesquisas acerca do assunto.

- Direitos do Participante

O participante pode se retirar a qualquer momento da pesquisa, sem sofrer qualquer prejuízo. Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos que o entrevistado tiver poderá saná-la entrando em contato com o pesquisador responsável ou com o pesquisador auxiliar.

- Garantia de indenização

Caso tenha sofrido qualquer dano em decorrência da participação nesta pesquisa o participante será indenizado no valor do seu prejuízo.

- Confidencialidade

A pesquisadora compromete-se em utilizar as informações coletadas única e exclusivamente para a execução desta pesquisa, sendo mantidos anônimos os nomes dos participantes, as pessoas citadas e o seu local de trabalho. Não serão usados iniciais ou quaisquer outras formas que possam identificar os respondentes.

- O contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH-UFSC) pode ser realizado no Prédio Reitoria II, 4º andar, sala 401, localizado na Rua Desembargador Vitor Lima, nº 222, Trindade, Florianópolis. Telefone para contato: 3721-6094.
- O contato com a pesquisadora assistente, entrevistadora, pode ser realizado através do telefone (48) 9.9656-1185, e-mail: carolinaoliveiradasilva@hotmail.com
- O participante receberá uma via (e não cópia) do documento, assinada pela participante da pesquisa e pela pesquisadora, e rubricada em todas as páginas por ambas.

Eu, _____,
compreendo meus direitos como um participante de pesquisa e voluntariamente
consinto em participar deste estudo.

Compreendo sobre o que, como e porque este estudo está sendo feito.

Local e data: _____, ____/____/____

Assinatura do participante

Assinatura do pesquisador

**APÊNDICE C – Incidência de palavras da percepção dos funcionários
(recepção)**

As nuvens de palavras apresentadas anteriormente foram formadas a partir da repetição das seguintes palavras em relatos a respeito das recepções a partir da percepção dos funcionários:

DPCAMI 01	DPCAMI 02
6/7 pequena 4/7 ruim/péssima 4/7 improvisada 3/7 não é confortável 2/7 conflito de usos 2/7 falta privacidade 2/7 confortável 1/7 escura 1/7 falta janela 1/7 falta cadeira 1/7 ideal 1/7 boa 1/7 falta visibilidade parte interna 1/7 falta recepcionista 1/7 som/música 1/7 câmeras 1/7 propícia 1/7 clara 1/7 inadequada 1/7 material inadequado 1/7 conflito de fluxos 1/7 pessoas se esbarram 1/7 poderia ter brinquedoteca	7/8 conflito de usos 6/8 ampla 5/8 brinquedoteca 4/8 constrangimento 4/8 não é ruim / é boa / tranquila 3/8 distrações (televisão e revistas) 2/8 supervisão de crianças pequenas 2/8 recepcionista 1/8 comporta muitas pessoas 1/8 legal 1/8 bem localizada 1/8 banheiro 1/8 péssima 1/8 reclamação de demora 1/8 pouco aproveitada 1/8 falta privacidade 1/8 cores frias

APÊNDICE D – Incidência de palavras da percepção dos funcionários (sala de atendimento)

Já as nuvens de palavras apresentadas formadas a respeito da percepção que possuem os funcionários das salas de atendimento são fruto das seguintes repetições:

DPCAMI 01	DPCAMI 02
7/7 falta isolamento acústico	4/8 possibilidade de decorar
5/7 falta privacidade	4/8 falta privacidade
4/7 constrangimento	3/8 falta janela
4/7 é pequena	3/8 ruídos
4/7 divisórias inadequadas	2/8 gostaria de sala maior
3/7 é boa	2/8 adequada
2/7 é ampla	2/8 tem ar condicionado
2/7 falta acessibilidade	2/8 falta ventilação natural
2/7 improvisada	2/8 boa iluminação
2/7 falta janela	1/8 clara
2/7 tem cadeira	1/8 quente
1/7 péssima	1/8 falta acessibilidade
1/7 dificuldade em exercer o trabalho	1/8 proximidade com cela
1/7 clara	1/8 constrangimento
1/7 é arejada	1/8 falta alegria
1/7 é adequada	1/8 dificuldade de concentração
1/7 privilégio/reservada	1/8 espaço suficiente
1/7 dificuldade de concentração (da	1/8 gostaria de mudar móveis
criança)	1/8 faltam cores
1/7 tem ar condicionado	1/8 é sisudo
1/7 confortável	1/8 falta acolhimento
1/7 limpa	1/8 atendimento individual
1/7 calma	1/8 clean
1/7 sem distrações	1/8 tem computador
	1/8 tem mesa e cadeira

APÊNDICE E – Incidência de palavras das expectativas dos funcionários com relação à recepção

A nuvem de palavras apresentada sobre a expectativa que possuem os funcionários a respeito da recepção considerada ideal foi resultado da seguinte repetição de palavras, sendo considerada apenas a terceira coluna com o somatório das respostas para elaboração do diagrama:

DPCAMI 01	DPCAMI 02	Somatório
5/7 cadeiras suficientes	5/8 divisão de público	7/15 divisão de público
5/7 tamanho suficiente	3/8 recepcionista	5/15 cadeiras suficientes
2/7 divisão de público	3/8 espaço adequado para crianças	5/15 tamanho suficiente
2/7 espaço adequado para crianças	3/8 acessos separados	5/15 espaço adequado para crianças
2/7 recepcionista	1/8 revistas	5/15 recepcionista
1/7 ar-condicionado	1/8 ventilação natural	4/15 organização
1/7 se situar na parte da frente	1/8 iluminação natural	3/15 acessos separados
1/7 confortável	1/8 assentos melhores	2/15 conforto / assentos melhores
1/7 televisão	1/8 visibilidade da brinquedoteca	2/15 televisão / revistas
1/7 visibilidade para rua	1/8 ter cores	2/15 privacidade
1/7 privacidade	1/8 privacidade	1/15 ar-condicionado
1/7 organização		1/15 se situar na parte da frente
		1/15 visibilidade para rua
		1/15 ventilação natural
		1/15 iluminação natural
		1/15 visibilidade da brinquedoteca
		1/15 ter cores

APÊNDICE F – Incidência de palavras das expectativas dos funcionários com relação às salas de atendimento

A nuvem de palavras apresentada sobre a expectativa que possuem os funcionários a respeito das características consideradas essenciais em salas de atendimento foi resultado da repetição das seguintes palavras, sendo considerada apenas a terceira coluna com o somatório das respostas para elaboração do diagrama:

DPCAMI 01	DPCAMI 02	Somatório
5/7 privacidade	4/8 privacidade	9/15 privacidade
4/7 isolamento acústico	3/8 ventilação natural	6/15 isolamento
3/7 conforto	2/8 isolamento	acústico
3/7 espaço maior	acústico	5/15 ventilação
2/7 limpeza	2/8 limpeza	natural
2/7 computador	/organização	4/15 espaço maior
2/7 cadeira	1/8 móveis em perfeito	4/15 limpeza /
2/7 ventilação natural	estado	organização
2/7 ar-condicionado	1/8 iluminação	3/15 conforto
1/7 saída para área	1/8 equipamento de	3/15 computador
externa	atendimento à criança	3/15 cadeira
1/7 acessibilidade	1/8 sala maior	2/15 ar-condicionado
1/7 mesa	1/8 ser acolhedora	2/15 mesa
1/7 telefone	1/8 ter cadeiras	1/15 saída para área
1/7 ser boa	suficientes	externa
1/7 atendimento	1/8 computador	1/15 acessibilidade
separado	1/8 mesa	1/15 telefone
1/7 sensação de	1/8 divisórias duplas	1/15 ser boa
segurança	1/8 armário com portas	1/15 atendimento
1/7 clara		individual
		1/15 sensação de
		segurança
		1/15 claro
		1/15 iluminação
		1/15 móveis em
		perfeito estado
		1/15 equipamento de
		atendimento à criança
		1/15 ser acolhedora
		1/15 divisórias
		duplas
		1/15 armário com
		portas