

TRABALHO POLICIAL: Análise e reflexão do atendimento ao público na perspectiva do servidor da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais

Daniel de Laia³²

Resumo: Este artigo buscou investigar o atendimento ao público na perspectiva do servidor da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais. Os dados foram coletados através de um questionário *online*, por meio do qual se buscou verificar dados sobre o perfil profissional dos colaboradores, tais como carreira na PCMG, idade, grau de escolaridade, sexo, tempo de serviço e município de lotação. Buscou-se também verificar aspectos relacionados especificamente ao atendimento ao público, tais como existência ou não de oferta de cursos para capacitação e treinamento, motivos que poderiam ensejar o mau atendimento nas Unidades da PCMG e sugestões de melhorias para serem implementadas pela Instituição. Chegou-se à conclusão de que a PCMG geralmente presta bom atendimento ao público, porém, em menor proporção, o mau atendimento também ocorre nas Unidades Policiais, sendo um problema que deve ser analisado pelos gestores, visando evitar prejuízos, como a vitimização secundária, a diminuição da confiança na polícia e a subnotificação criminal. Ao final, algumas medidas foram sugeridas para melhoria da prestação do serviço.

Palavras-chave: Atendimento ao Público. Polícia Civil. Segurança Pública. Trabalho Policial. Vitimização secundária.

Introdução

O presente estudo tem a finalidade de analisar o atendimento ao público realizado nas delegacias de polícias, na perspectiva dos servidores da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, doravante PCMG, através de dados coletados em questionário *online*, aplicados aos servidores da instituição.

O interesse pelo tema decorre da escassez de estudos a respeito do trabalho policial sob a ótica dos servidores, pois, geralmente, as pesquisas realizadas acerca de atendimento policial utilizam dados estatísticos de reclamações feitas pelos usuários do serviço público em órgãos de controle, tanto externos quanto internos.

Para fins deste trabalho de pesquisa, foram consideradas as opiniões dos servidores acerca do reconhecimento próprio de eventual mau atendimento prestado ao usuário do serviço público, principalmente nos setores de registros

de boletins de ocorrência. Em razão disso, sendo uma pesquisa que buscou a opinião subjetiva dos servidores, algumas situações que configuram mau atendimento para o cidadão podem não ser consideradas da mesma forma por eles.

O tema é relevante porque a PCMG deve conhecer não somente as estatísticas de reclamações acerca do atendimento de seus servidores e efetivar correções pontuais. É necessário, também, verificar o que os seus profissionais pensam sobre o serviço prestado, a fim de sanar ou minimizar possíveis efeitos negativos e obter da sociedade reconhecimento e confiança.

Dessa forma, com esta pesquisa, procura-se responder especificamente aos seguintes questionamentos: (I) Qual a visão dos servidores da PCMG quanto ao atendimento que prestam ao cidadão?; (II) Na perspectiva dos servidores, a PCMG presta um bom atendimento à população?; (III) O curso de formação é suficiente para capacitar

32 Especialista em Direito Penal e Processo Penal. Especialista em Estudos de Criminalidade e Segurança Pública. Especialista em Criminologia. Mestrando em Segurança Pública e Cidadania.

o policial a atender bem as pessoas?; (IV) Cursos de capacitação e treinamento ajudam na melhoria do serviço prestado?; (V) Quais as motivações que levam o servidor da Polícia Civil a atender bem ou mal os usuários do serviço público?; (VI) Quais as sugestões dos servidores para melhoria do serviço?

Para responder a essas questões, a pesquisa foi estruturada em duas partes: na primeira etapa, foi realizada uma breve revisão bibliográfica sobre o trabalho e o atendimento nas unidades policiais e como o bom ou mau atendimento influencia a visão dos usuários do serviço público. Na segunda etapa, foram apresentados e analisados os dados colhidos em um questionário disponibilizado para os servidores de várias delegacias de polícia, através de ferramenta de questionário *online*.

1. Bom atendimento como dever das instituições policiais

A segurança pública é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, sendo exercida por vários órgãos policiais no Brasil, nos termos do Art. 144 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Esse direito fundamental, no entanto, deve ser exercido em plena harmonia com os princípios também declarados na constituição cidadã, dentre eles: a dignidade da pessoa humana, a igualdade, a legalidade e vedação de toda e qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais (BRASIL, 1988).

No Estado de Minas Gerais, a PCMG trata-se de órgão autônomo, essencial à segurança pública, à realização da justiça e à defesa das instituições democráticas, e é fundada em vários princípios expressos em sua Lei Orgânica, Lei complementar nº 129, de 8 de novembro de 2013, tais como promoção da cidadania, da dignidade da pessoa humana e dos direitos e garantias fundamentais (MINAS GERAIS, 2013).

Além dos princípios constitucionais, a Polícia Civil do Estado de Minas Gerais ainda deve observar, em sua atuação, dentre outros, "o atendimento ao público com presteza, probidade, urbanidade, atenção, interesse, respeito, discricção, moderação e objetividade (MINAS GERAIS, 2013).

Portanto, quando o servidor da PCMG observa todos os princípios citados anteriormente, ele presta um bom atendimento ao usuário do serviço público. Por outro lado, presta um mau atendimento quando deixa de se atentar a algum desses preceitos normativos, de forma intencional ou não.

Todavia, apesar da imposição legal, nem sempre o atendimento ao público é desempenhado pelos policiais e auxiliares administrativos com presteza, urbanidade e respeito. Corroboram com essa constatação os dados da Ouvidoria Geral do Estado, apresentados em pesquisa sobre atendimento na PCMG por Kairala (2018), os quais informam que a má qualidade de atendimento aparece como uma das maiores demandas para a Assessoria da Polícia Civil. Segundo a autora, dentre os cinco assuntos mais demandados na Ouvidoria da Polícia Civil, no ano de 2017, a má qualidade de atendimento aparece em terceiro lugar, com 145 reclamações. Já no ano de 2018, entre os meses janeiro e outubro, a ouvidoria já tinha registrado 151 reclamações por mau atendimento nas Unidades da PCMG.

Em pesquisa sobre as relações entre os direitos humanos e as práticas dos policiais civis, Ribeiro e Silva (2010) destacam o seguinte:

Como as polícias são as faces mais visíveis dessa questão, é importante compreender como os cidadãos avaliam a sua performance, pois, a partir dessa percepção, torna-se possível desenhar políticas que permitam a prestação de um serviço policial mais condizente com o moderno entendimento do termo direitos humanos. (RIBEIRO; SILVA, 2010, p. 1-2)

Assim, é imprescindível que estudos sejam realizados visando obter mais informações sobre a atuação e desempenho policial, visando adequar a postura e o trabalho policial aos princípios de direitos humanos e, conseqüentemente, obter maior confiança da população. Nesses sentido:

A autoridade legítima, quando existe, tem uma vantagem única e importante quando se motiva a cooperação voluntária que não é dependente de critérios instrumentais. Na

medida em que as pessoas são motivadas pela legitimidade, cooperam porque sentem que é a coisa certa a fazer, não por causa de ganhos ou perdas materiais. (TYLER; FAGAN, 2008, p. 240 apud BEATO; SILVA, 2013, p. 122)

Apesar dos benefícios que o bom atendimento pode gerar para a instituição e para a segurança pública, tais como satisfação do usuário do serviço público, propagação de uma boa imagem institucional, diminuição da subnotificação criminal, os indicadores sugerem que, em regra, as taxas de confiança da população brasileira nas polícias são baixas (HERMANN; ROLIM, 2018).

Em uma pesquisa de vitimização realizada na Cidade de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul, no ano de 2017, pesquisadores fizeram levantamento de dados sobre a confiança policial, a partir da opinião daqueles que procuraram as polícias, com 11 variáveis independentes, dentre elas, a satisfação com o atendimento³³. O resultado alcançado foi:

Pouco mais de 1/3 dos entrevistados manifestaram satisfação com o atendimento que receberam da Brigada Militar ou da Polícia Civil, quando pediram ajuda ou acionaram o 190; 34,6% disseram estar satisfeitos com o atendimento da BM, e 38,4% com o atendimento da PC. (HERMANN; ROLIM, 2018, p. 195-196)

Sendo assim, se for realizada uma interpretação a *contrario sensu*, a conclusão é que a maior parte dos entrevistados de Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul, não estavam satisfeitos com o atendimento policial. Ribeiro e Silva (2010), citando dados do IPEA³⁴ (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), demonstraram que 69,9% da população apresentava algum grau de desconfiança em relação à Polícia Civil, nos seguintes termos:

No que se refere à percepção que os indivíduos possuem da Polícia Civil, de acordo com dados publicados recentemente pelo IPEA (2010), tem-se que 4,0% confiam muito, 26,1% confiam, 44,0% confiam pouco e 25,9% não confiam. Logo, 69,9% da população apresentam algum grau de desconfiança em relação à Polícia Civil. (RIBEIRO; SILVA, 2010 p. 2)

Ribeiro e Silva (2010), ao analisarem dados da pesquisa do IPEA, apuraram que, a respeito dos serviços prestados pelas instituições policiais, a maior parte dos entrevistados manifestou insatisfação com a forma de atuação da polícia, por agir com preconceito e desrespeito aos direitos dos cidadãos.

Todavia, apesar dos números negativos anteriormente apresentados a respeito da atuação policial, em Pesquisa Nacional de Vitimização ocorrida no ano de 2013, através de parceria entre a Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), do Instituto de Pesquisas Datafolha e do Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública (CRISP), os números referentes à atuação da Polícia Civil no Brasil são mais promissores. Constatou-se, através das pesquisas de vitimização, que a "Polícia Civil tem a confiança de 79,1% da população, que se divide entre aqueles que confiam muito (16,6%) e os que confiam um pouco (62,5%)" (CENTRO DE ESTUDOS DE CRIMINALIDADE E SEGURANÇA PÚBLICA, 2013, p. 247). Esses números contestam os argumentos baseados apenas em senso comum, de uma generalizada falta de credibilidade e infraestrutura dos órgãos policiais. Nesse mesmo relatório da Pesquisa Nacional de Vitimização, consta que a PCMG está em segundo lugar, atrás apenas do Distrito Federal, no grau de muita confiança na instituição, com uma taxa de 23%, acima da média nacional que foi de 16,6%.

Apesar da excelente classificação da PCMG quanto ao grau de confiança da sociedade, Kairala (2018) apresentou os seguintes números de

³³ Os pesquisadores realizaram 1.000 entrevistas domiciliares nos setores censitários da cidade de Porto Alegre, em suas oito regiões.

³⁴ Os dados da pesquisa são resultantes, segundo Ribeiro e Silva (2010), da análise do Sistema de Indicadores de Percepção Social pelo IPEA, com a finalidade de avaliar como a população avalia os serviços de utilidade pública e o grau de importância deles para a sociedade.

reclamações sobre o mau atendimento por parte dos servidores da instituição nos anos de 2016, 2017 e 2018 (de janeiro até o mês de outubro):

Considerando os dados da OGE, referentes aos cinco assuntos mais demandados da Assessoria da Polícia Civil, no período investigado, verifica-se que a “má qualidade de atendimento” sempre aparece como uma das maiores demandas, apresentando os seguintes dados: no ano de 2016 foram registradas no Órgão 185 reclamações em face da PCMG; em 2017, 145 reclamações e, em 2018 (de janeiro a outubro), 151 manifestações sobre este assunto. (KAIRALA, 2018, p. 2)

Analisando a grande quantidade de atendimentos realizados pela PCMG, os números de denúncias por mau atendimento apresentados podem ser considerados baixos. A TAB. 1 demonstra os atendimentos realizados pela Polícia Civil de Minas Gerais nos anos de 2017 a 2019, a partir de extração de dados realizada no armazém SIDS³⁵. Verifica-se que, para o ano de 2017, em que foram registrados mais de 600.000 ocorrências policiais, a ouvidoria da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais recebeu 145 reclamações, o que pode indicar uma subnotificação aos órgãos de controle:

Tabela 1 - Quantitativo de registros de boletins de ocorrência pela PCMG

Tipos de Relatórios	2017	2018	2019
Desaparecimento / localização	7.534	7.239	6.956
Policial	572.338	519.756	517.776
REFAP	28.339	26.010	23.603
Trânsito	85.545	78.513	77.744
TOTAL	693.756	631.518	626.079

Fonte: Diretoria de Estatística e Análise Criminal da SIIP / PCMG, 2020 (a)

Apesar dos números consideravelmente baixos de notificação aos órgãos de controle, levando-se em consideração a grande quantidade de atendimentos realizados anualmente, as reclamações sobre mau atendimento podem evidenciar a existência de um considerável grau de vitimização secundária, que estaria ligada a um processo de seleção e estigmatização da vítima. Nesses termos:

A vitimização secundária é um derivativo das relações existentes entre as vítimas primárias e o Estado em face do aparato repressivo (polícia, burocratização do sistema, falta de sensibilidade dos operadores do direito, etc.) De forma geral, os profissionais e procedimentos das instâncias formais de controle social não se atentam ao sofrimento, às expectativas e às necessidades da vítima, fazendo com que a vítima se sinta desrespeitada, frustrada, uma peça

estranha à engrenagem do aparelho estatal. (MANDARINO; BRAGA; ROSA. 2017, p. 290)

A vitimização secundária, portanto, inicia-se já na recepção das delegacias de polícia, quando os usuários do serviço público são mal atendidos por servidores que não se atentam para o sofrimento e necessidade alheia, desrespeitando a vítima e renegando-a um mero objeto e não a um sujeito na relação entre cidadãos e Estado.

Dentre várias consequências negativas decorrentes do mau atendimento, tais como desconfiança e descrédito em relação ao servidor e à instituição (KAIRALA, 2018), a vitimização secundária nas delegacias de polícia ainda causa o aumento da subnotificação de crimes, pois muitas vítimas têm receio de registrar ocorrências, em razão do medo de sofrer constrangimento ou ser

35 O armazém SIDS é o banco de dados em que estão armazenadas as informações da administração pública do Estado de Minas Gerais, inclusive os dados referentes aos boletins de ocorrências lavrados pela Polícia Civil, Polícia Militar e Corpo de Bombeiros. A TAB. 1 foi elaborada pelo autor com os dados fornecidos pela Diretoria de Estatística e Análise Criminal da SIIP / PCMG.

mal atendida perante o meio policial (MANDARINO, ROSA e BRAGA, 2017).

A cordialidade e a atenção dos policiais no atendimento às ocorrências e aos usuários do serviço público, bem como o respeito aos direitos fundamentais e à dignidade da pessoa humana, é um dever, uma obrigação. A vítima se satisfaz tão somente com o sentimento simbólico de segurança, através do recebimento de um tratamento respeitoso, e não somente com a prevalência de um poder punitivo, conforme bem enfatizado por Mandarino, Rosa e Braga (2017).

A responsabilidade, portanto, de um tratamento pautado na defesa dos direitos humanos, deve ser confirmada no exercício da função policial, pois é a autoridade pública de maior contato com os indivíduos e a comunidade. Assim:

O agente de Segurança Pública é, contudo, um cidadão qualificado: emblematiza o Estado, em seu contato mais imediato com a população. Sendo a autoridade mais comumente encontrada tem, portanto, a missão de ser uma espécie de "porta voz" popular do conjunto de autoridades das diversas áreas do poder. Além disso, porta a singular permissão para o uso da força e das armas, no âmbito da lei, o que lhe confere natural e destacada autoridade para a construção social ou para sua devastação. O impacto sobre a vida dos indivíduos e comunidades, exercido por esse cidadão qualificado é, pois, sempre um impacto extremado e simbolicamente referencial para o bem ou para o mal-estar da sociedade. (BALESTRERI, 1998, p. 7)

O mau atendimento, nos termos apontados anteriormente, está presente nas polícias brasileiras de uma forma geral e, também, na PCMG, tendo em vista as reclamações que aportam na Ouvidoria Geral e na Corregedoria de Polícia Civil.

Estudos sobre o assunto apontam que esse desvio profissional pode ser atribuído à falta de padronização dos procedimentos policiais e à falta de cursos periódicos de capacitação e atualização em atendimento ao público pela Academia de Polícia (KAIRALA, 2018). Além disso, também pode influenciar na qualidade do

atendimento, o fato de a polícia ter sido criada para lidar com o inimigo e a existência de padrões de comportamento informais que guiam a ação dos policiais, em que os mais "novos" aprendem com os mais "antigos" (PEREIRA; POLICARPO JUNIOR, 2012). Em outras palavras, existe, na instituição, uma cultura policial que valoriza as práticas investigatórias e operacionais, ou "tiras de rua" em detrimento do trabalho de atendimento ao público e administrativo, exercido pelos "tiras administrativos".

Ainda nesta perspectiva, "é como se o policial que exerce uma função administrativa fosse "menos policial" do que aquele que faz a investigação na rua" (KAIRALA, 2018). A autora acrescenta que esta situação pode gerar desmotivação, frustração e uma transferência de carga negativa para o cidadão, materializada em mau atendimento.

Nesse contexto, são cada vez mais necessários estudos no campo da segurança pública e direitos humanos, para melhor entendimento e implementação de mudanças institucionais e qualificação dos profissionais, principalmente dos policiais, uma vez que, na prática, o relacionamento entre polícia e sociedade ainda é um desafio:

(...) a questão policial e do controle social ainda suscita indagações importantes e, no plano da práxis, o "encontro" entre polícia e sociedade ainda é um desafio. É um desafio pedagógico, tanto no sentido da inclusão popular na agenda de construção da políticas públicas, quanto igualmente no necessário processo de autocrítica que a Polícia Civil e seus operadores carecem. (BARRETO JÚNIOR, 2009, p. 17).

Diversas pesquisas, ao estudarem o mau atendimento e a vitimização secundária, levam em consideração, principalmente, a opinião das vítimas. Todavia, conforme Silva e Teixeira (2014), para criticar a ação policial, é necessário compreender quem são esses profissionais e como é o cotidiano desses servidores, sendo este o objetivo dessa pesquisa, que pretende analisar o atendimento ao público, sob a perspectiva dos

servidores da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais.

2. Metodologia

O presente artigo tem o objetivo geral de estudar o atendimento ao público realizado pelos servidores da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais sob a ótica dos próprios integrantes da instituição, sejam policiais civis, sejam servidores administrativos. Como objetivos específicos, buscou-se verificar qual a visão dos servidores policiais quanto ao atendimento que prestam ao cidadão; verificar se, na perspectiva dos servidores, a PCMG presta um bom atendimento à população; obter informações se o curso de formação é suficiente para capacitar o policial a atender bem as pessoas; apurar se os cursos de capacitação e treinamento ajudam na melhoria do serviço prestado; levantar quais as motivações que levam o servidor da Polícia Civil a atender bem ou mal os usuários do serviço público e receber sugestões dos servidores para melhoria do serviço.

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, a partir de levantamentos bibliográficos e aplicação de questionário, permitindo maior familiaridade entre o pesquisador e o tema. Referente aos procedimentos, foi utilizada a técnica de pesquisa de campo, através de *survey* aplicado aos servidores da PCMG por meio de questionário *online*.

Assim, inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o assunto e a obtenção de dados secundários quantitativos e qualitativos já documentados e disponíveis nos órgãos de controle internos e externos da PCMG.

Em seguida, foi aplicado um questionário, por meio de ferramenta online, a servidores policiais e administrativos que atuam ou já atuaram no atendimento ao público, de modo a proporcionar tanto dados quantitativos, quanto dados qualitativos.

No questionário, que preservou a identidade do participante, foram disponibilizadas perguntas sobre a carreira do servidor, sua idade, tempo de serviço na Polícia Civil, se já foi punido ou advertido por mau atendimento, o que motivou o mau atendimento, se foi instruído no curso de formação com disciplina específica de atendimento ao público, se teve oportunidade de fazer algum curso de capacitação pela Academia de Polícia Civil sobre atendimento ao público, dentre outras que foram úteis para traçar a percepção dos policiais sobre o tema em estudo.

Ainda, o questionário³⁶ *online*, aplicado exclusivamente aos servidores da Polícia Civil de Minas Gerais, foi estruturado com 23 perguntas, sendo 06 para obter informações sobre o perfil profissional do participante e 17 para obter informações específicas sobre o atendimento ao público nas unidades policiais. No total, contabilizaram-se 200 participantes de todas as carreiras policiais e administrativas da PCMG, com exceção de peritos e médicos legistas. Os participantes foram numerados, para fins de controle e análise, de acordo com a ordem cronológica de respostas. Ainda, o questionário contava com 16 perguntas de múltipla escolha e 07 perguntas com respostas livres e ficou disponibilizado do período de 17/06/2020 a 21/08/2020.

3. O atendimento ao público na perspectiva dos servidores da Polícia Civil de Minas Gerais

Através do questionário disponibilizado para os servidores da PCMG, foram obtidos resultados referentes ao perfil profissional dos colaboradores, capacitação e treinamento, atendimento ao público nas unidades policiais civis de Minas Gerais, questões sobre o mau atendimento, preparação dos servidores para o atendimento ao público e sugestões para melhoria do serviço.

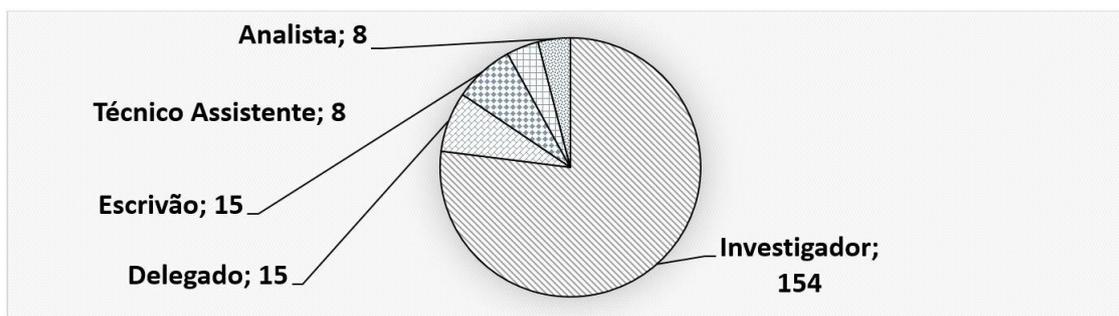
36 O questionário foi construído e disponibilizado através da ferramenta online *Google Forms*, através do link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf15kmlUG07RCjUdagjx0MSLj8_k8FjwG8Suo-65hpmIvVA9A/viewform?usp=sf_link. A pesquisa ficou disponibilizada para respostas de 17/06/2020 a 21/08/2020 e foi a melhor alternativa encontrada para obter os dados, considerando-se as restrições e os efeitos causados pela pandemia de COVID-19. A divulgação da pesquisa foi através do aplicativo *WhatsApp* em grupos de servidores da PCMG e através de envio de e-mail institucional.

3.1 Perfil profissional dos colaboradores

Para análise do perfil profissional dos Servidores da Polícia Civil participantes da pesquisa, foram utilizadas as seguintes variáveis: carreira; tempo de serviço; grau de escolaridade; sexo; idade e cidade de lotação.

Quanto à variável carreira, 77% dos colaboradores são investigadores; 8% são delegados; 8% são escrivães; 4% são analistas e 4% são técnicos administrativos, conforme o GRAF. 1:

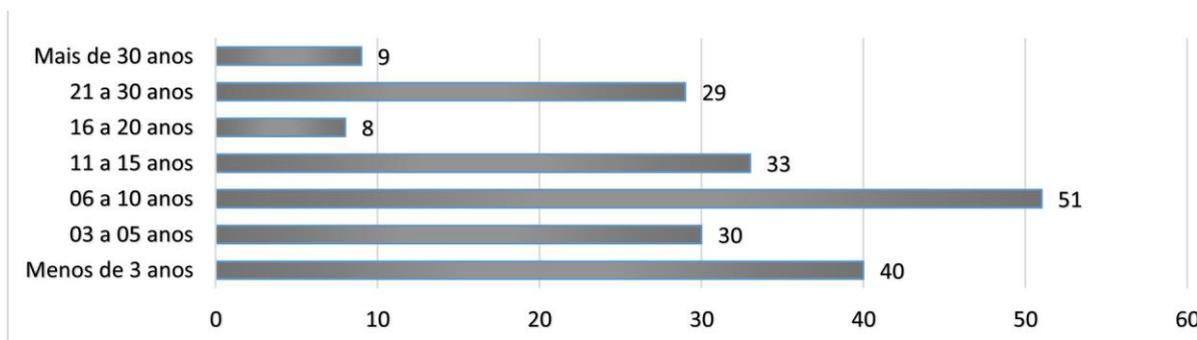
Gráfico 1 - Quantitativo dos participantes da pesquisa por carreiras



Fonte: Elaborado pelo autor

Para apuração do tempo de serviço dos participantes, foram disponibilizadas opções de preenchimento do questionário, estabelecendo faixas de tempo na carreira, conforme representado no GRAF. 2 a seguir:

Gráfico 2 - Tempo de serviço na PCMG dos participantes da pesquisa

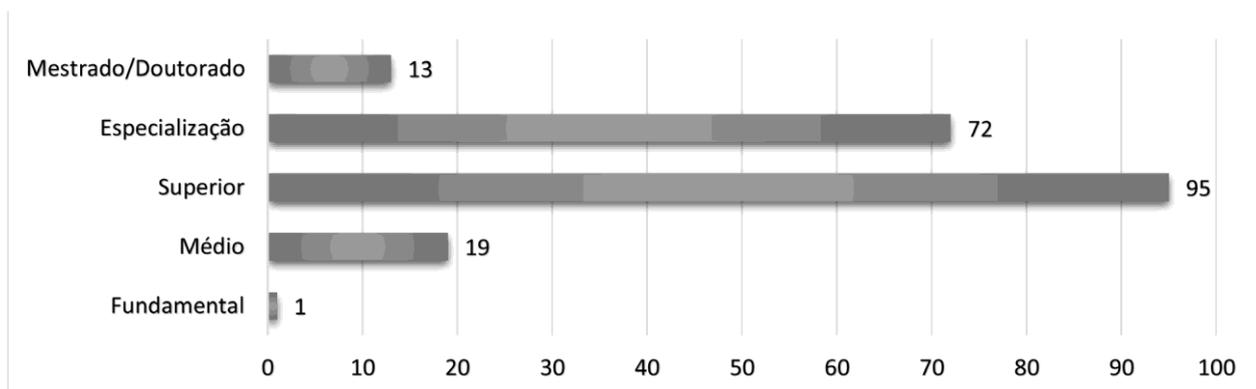


Fonte: Elaborado pelo autor

No que se refere ao tempo de serviço na PCMG, a pesquisa conseguiu buscar informações tanto de recentes integrantes quanto de servidores que já cumpriram o tempo para aposentadoria. A maioria dos participantes, totalizando 154 servidores (77%), porém, alegaram ter até 15 anos de exercício na função.

Sobre a escolaridade dos participantes, apenas um dos sujeitos da pesquisa disse ter cursado apenas o ensino fundamental; 9,5% disseram ter cursado até o ensino médio; 47,5% dos participantes disseram ter ensino superior; 36% afirmaram ter pós graduação com titulação de especialistas e 6,5% afirmaram ter mestrado ou doutorado. No GRAF. 3, estão indicados os quantitativos de participantes, em números absolutos, considerando-se a escolaridade. Vale ressaltar que 90% deles possuem grau superior de escolaridade ou pós-graduação:

Gráfico 3 - Escolaridade dos participantes da pesquisa



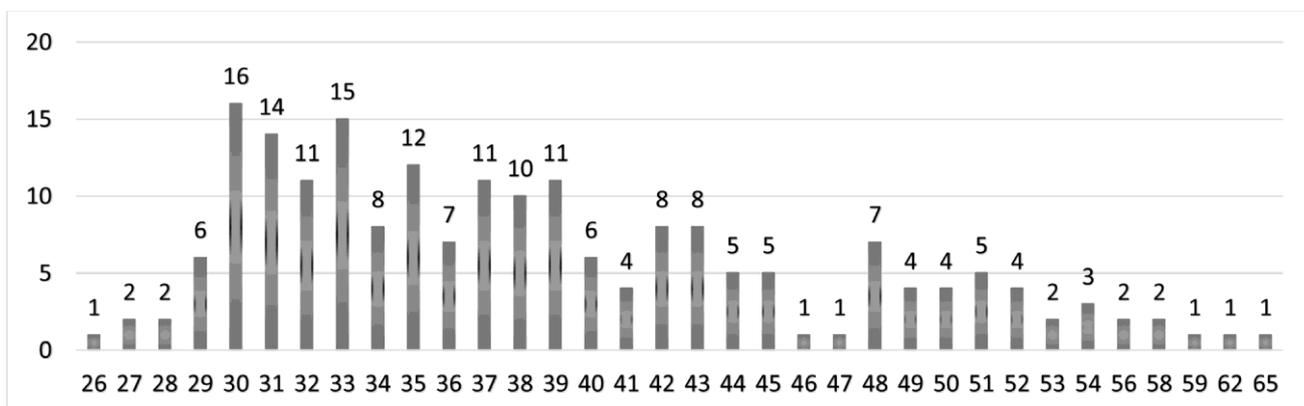
Fonte: Elaborado pelo autor

Concernente ao sexo dos participantes, foram disponibilizadas três opções de respostas: “feminino”, “masculino” e “não desejo declarar”.

Nas respostas, 59,5% dos participantes disseram ser do sexo masculino, enquanto que 40,5% disseram ser do sexo feminino. A opção “não desejo declarar” não foi assinalada por nenhum sujeito da pesquisa.

A variável “idade” demonstrou que os participantes têm idade entre 26 e 65 anos. A idade média apurada foi 45 anos e meio. Todavia, conforme os números apontados no GRAF. 4, 63% dos colaboradores da pesquisa têm menos de 40 anos de idade, e, dentre estes, a maior parte tem idade entre 30 e 39 anos, ou seja, os participantes ainda têm um tempo de serviço razoável na ativa.

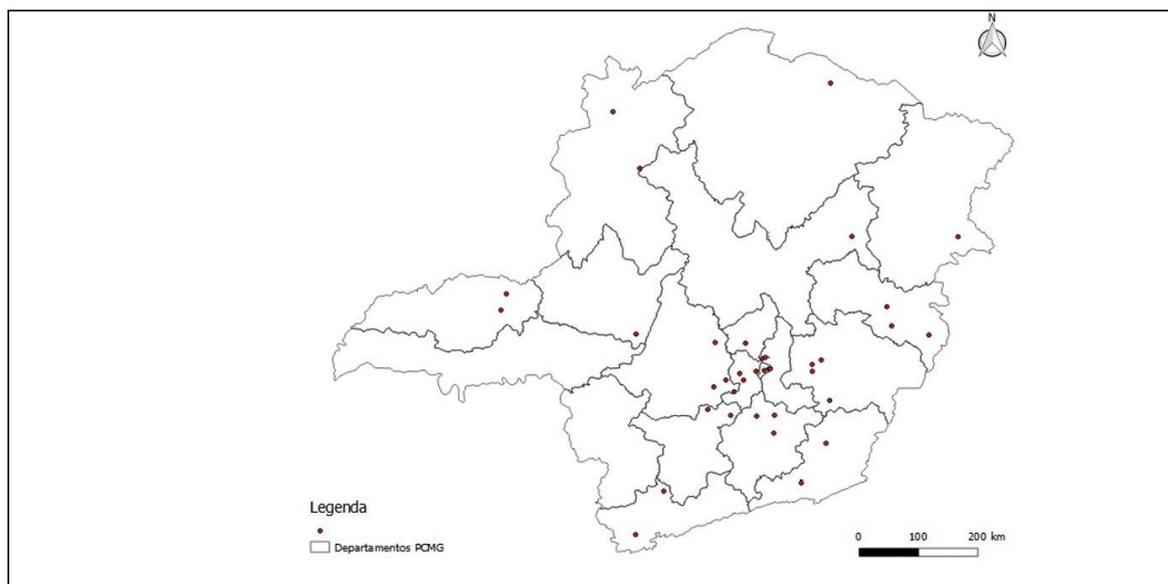
Gráfico 4 - Idade dos participantes da pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor

No que tange à cidade de lotação dos participantes, a pesquisa obteve respostas de servidores da PCMG de 36 municípios mineiros, incluindo a Capital. O mapa a seguir representa o Estado de Minas Gerais dividido por departamentos da Polícia Civil. Os pontos representam a localização dos municípios dos participantes.

Figura 1 - Mapa de Minas Gerais dividido por Departamentos da Polícia Civil com indicação por meio de pontos das cidades dos participantes da pesquisa



Fonte: Diretoria de Estatística e Análise Criminal da SIIP / PCMG, 2020 (b)

3.2 Capacitação e treinamento dos servidores

Sobre a capacitação e treinamento dos servidores para o atendimento ao público, a pesquisa disponibilizou as seguintes questões: a) Teve a disciplina de atendimento ao público no curso de formação? b) Fez algum curso de atendimento ao público quando já no exercício da função? e c) Fez curso de REDS no curso de formação ou quando já no exercício da função?

Para cada questão, foram disponibilizadas as opções de respostas: "sim", "não" e "não se recorda".

É importante esclarecer que o curso de formação é destinado às carreiras policiais, compreendendo as carreiras de delegado, investigador, escrivão, perito e médico legista. As carreiras administrativas, por sua vez, não tiveram curso de formação específico para assumir as funções nas delegacias de polícia.

A pesquisa apontou que apenas 18,5% dos participantes tiveram a disciplina de atendimento ao público no curso de formação, enquanto que 59,5% responderam que não tiveram a disciplina e 22% responderam que não se recordavam.

Dessa forma, apenas uma pequena parcela, menos de 20% dos colaboradores, tiveram a disciplina de atendimento ao público no curso de formação, que é o momento mais apropriado para inculcar na mente dos futuros profissionais sobre a importância de se prestar um serviço de qualidade ao usuário do serviço público.

Apurou-se, também, que, já no exercício da função, como curso de capacitação, apenas 29% dos participantes fizeram algum curso de atendimento ao público; 60% responderam que não fizeram cursos do tipo e 11% assinalaram a opção de que não se recordavam.

Quanto a curso de REDS, que é o sistema de registro de boletins de ocorrência no Estado de Minas Gerais, utilizado geralmente no primeiro contato do usuário com a Polícia nos setores de registros das delegacias, a pesquisa demonstrou que 81,5% dos participantes fizeram curso durante a formação na Academia de Polícia Civil ou já no exercício da função. Dos colaboradores, 17% disseram não ter feito curso e apenas 1,5% alegaram não se recordar.

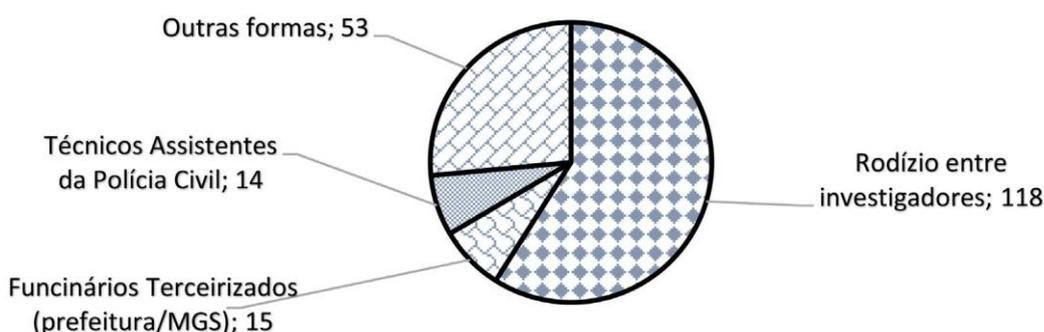
3.3 Atendimento ao público nas Unidades da PCMG

Visando abordar o atendimento nas delegacias, foi utilizada uma variável sobre como funcionava o atendimento ao público na unidade que o colaborador prestava serviço.

O atendimento por meio de rodízio entre investigadores é a forma mais utilizada, sendo a resposta de 59% dos participantes. O atendimento por meio de funcionários terceirizados (prefeitura/MGS) aparece em segundo lugar, com 7,5% das respostas, e o atendimento por meio de técnico assistente da Polícia Civil aparece em terceiro lugar (7% das respostas).

Constatou-se que há uma grande diversificação do atendimento nas unidades policiais, todavia, o atendimento quase sempre é realizado por essas três categorias de profissionais, separadamente ou em conjunto. As outras respostas dos colaboradores foram: "todos atendem"; "investigador específico"; "funcionário terceirizado da prefeitura juntamente com investigadores"; "rodízio entre investigadores e técnicos"; "feito pelo inspetor, a princípio"; "investigadores do plantão"; "todos realizam atendimento ao público"; "guardas municipais e investigadores".

Gráfico 5 - Como funciona o atendimento ao público na Unidade Policial em que o participante da pesquisa presta serviço



Fonte: Elaborado pelo autor

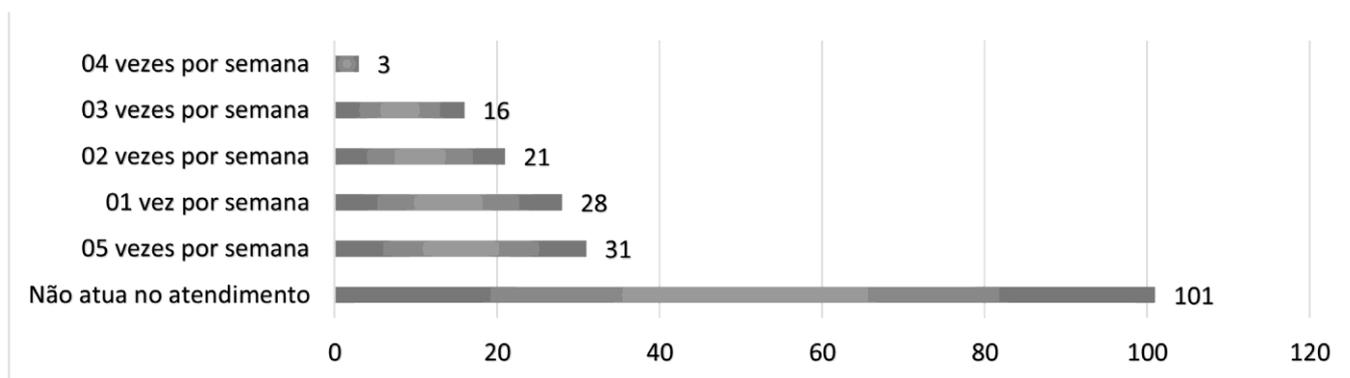
Apesar de o atendimento ser feito preponderantemente pelos investigadores (59% dos casos), apurou-se que não há uma padronização na PCMG. Em algumas unidades policiais, até mesmo pessoas pertencentes a outras instituições, como guardas municipais e funcionários de prefeituras, realizam o atendimento.

Quanto ao tempo da jornada semanal do participante destinada ao atendimento ao público, as respostas foram muito variadas, havendo participantes que não fazem nenhum tipo de

atendimento e outros que trabalham até 40 horas semanais neste tipo de função.

Finalmente, no que se refere à frequência que trabalhavam no atendimento ao público, mais especificamente na recepção da delegacia e na lavratura de REDS, mais da metade, em um total de 50,5% dos participantes alegaram que não atuavam no atendimento e 15,5% responderam que atuavam cinco vezes por semana, conforme o GRAF. 6 a seguir:

Gráfico 6 Frequência semanal que o participante da pesquisa faz atendimento ao público



Fonte: Elaborado pelo autor

3.4 Questões sobre mau atendimento nas Unidades da PCMG

A pesquisa buscou abordar, também, a ocorrência de mau atendimento nas Unidades da PCMG, as motivações, as consequências e as eventuais responsabilizações dos servidores. Para tanto, os participantes foram instados a responderem as seguintes questões: a) você reconhece que já fez algum mau atendimento? b) se a resposta para pergunta anterior for sim, porque fez mau atendimento na delegacia? c) já foi chamado na corregedoria de polícia devido ao mau atendimento? d) já foi advertido pela chefia imediata por algum mau atendimento?

A pesquisa apontou que 36% dos participantes reconheceram que já fizeram algum mau atendimento. Os que não reconheceram totalizaram 64%. Para a pergunta, foram disponibilizadas apenas as opções "sim" e "não".

Em sequência, foi solicitado, aos colaboradores que reconheceram que fizeram mau atendimento, que explicassem o motivo. As respostas foram as mais variadas: "falta de paciência com o solicitante"; "stress"; "vítima não entende diferença de ação cível e criminal"; "porque era inexperiente"; "falta de paciência"; "falta de educação e interesse"; "porque eu não tinha a informação solicitada"; "creio que na época faltava conhecimento sobre essa importância, falta de orientação e despreparo emocional"; "reciprocidade"; "ausência de empatia"; "local

cheio, atendimento rápido"; "exaustão emocional"; "falta de atenção e truculência"; "falta de vontade, descaso, não atender bem e não preocupar com o próximo"; "a pessoa estava descontrolada"; "falta de recurso"; "por limitações impostas pela instituição, tais como falta de autoridade policial titular, falta de recurso material e/ou humano para dar uma resposta adequada ao cidadão"; "sobrecarga de trabalho"; "era necessário"; "pressa em dispensar a pessoa"; "depressão. Sabendo que a unidade não vai dar andamento no procedimento, por 'n' motivos, deixo de fazer o REDS como deveria. Mesmo sabendo que é errado, no dia errado, o REDS fica enxuto. Paciência..."; etc.

Um colaborador do sexo masculino, com 16 a 20 anos de exercício, 39 anos de idade, respondeu o seguinte sobre o motivo pelo qual prestou mau atendimento:

Por vezes, é comum estar fazendo várias coisas ao mesmo tempo por causa da carência de pessoal. Aliado a isso, as pessoas creem que pode-se fazer qualquer tipo de ocorrência, incluindo fatos que não haverá nenhum tipo de investigação ou fatos relacionados ao processo cível. Ao esclarecer qual é a atribuição da polícia civil, o cliente se diz mal atendido. A linha entre o mau atendimento e a não satisfação do cliente por demanda inexistente é muito tênue. (COLABORADOR Nº 177, CARREIRA INVESTIGADOR)

As respostas dos colaboradores indicam que, na maior parte das vezes, o mau atendimento nas Unidades da PCMG é praticado por falta de preparo

ou alto grau de estresse do servidor, aliado à falta de empatia com o usuário do serviço público.

Sobre as eventuais responsabilizações de servidores, apesar de 72 colaboradores (36% dos participantes) terem informado que já fizeram mau atendimento nas Unidades da PCMG, apenas 2 (1% dos participantes) foram chamados na Corregedoria de Polícia para prestar esclarecimentos. Da amostra de 200 participantes, apenas 7 (3,5%) já foi advertido pela chefia imediata em consequência de algum mau atendimento. Portanto, a pesquisa indica que o mau atendimento, na maior parte das vezes, não gera responsabilização do servidor, seja porque o usuário do serviço público não reporta o fato aos órgãos de controle, seja porque o superior hierárquico não toma as devidas medidas para coibir tal desvio funcional.

3.5 Preparação dos servidores para o atendimento a público

A pesquisa buscou entender, também, se os participantes se sentiam preparados para o atendimento ao público. Dos colaboradores, 84,5% responderam que se sentiam preparados, enquanto que 15,5% alegaram que não se sentiam aptos para o serviço de atendimento. Na pergunta "você se sente preparado para o atendimento ao público?" foram disponibilizadas apenas duas opções de respostas, "sim" e "não".

Os que responderam que não se sentiam preparados para atender ao público foram questionados sobre os motivos. As respostas foram as mais diversificadas: "dificuldade em lidar com o perfil de pessoas que buscam a delegacia"; "não tenho o conhecimento de todas as estruturas policiais e legais para orientar o público"; "falta de treinamento"; "falta de padronização"; "falta de estrutura"; "não capacitação para a função"; "não há tempo hábil para realizar as nossas atividades e metas e fazer um atendimento a contento"; "muitas horas para o atendimento é desgastante e cansativo"; "dificuldade para responder dúvidas

e questões jurídicas" e "não gosto de atendimento ao público".

Ainda sobre a pergunta que pedia para o colaborador explicar o motivo dele não se sentir preparado para atender ao público, cita-se a resposta de uma participante do sexo feminino, da carreira de técnicos assistentes da Polícia Civil, 31 anos de idade, com tempo na carreira de 06 a 10 anos de serviço:

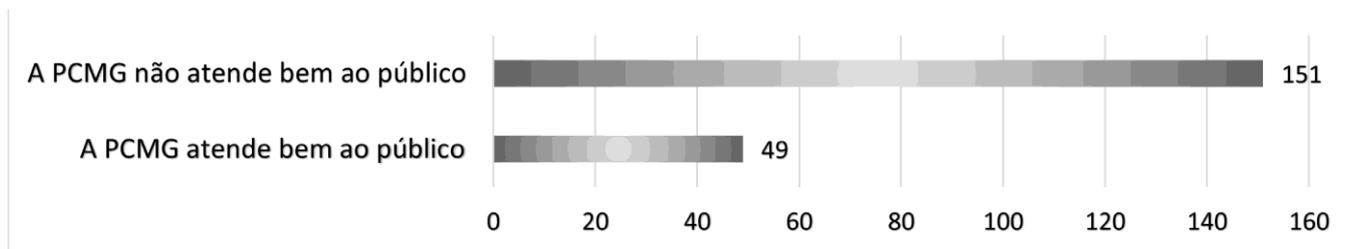
Trabalhei por muito tempo com o atendimento ao público, não conseguia ir ao banheiro ou simplesmente fazer um lanche, por vezes nem almoçar. Não tive qualquer treinamento antes de atuar na função, me mostraram como se fazia o REDS uma vez e me deixaram na portaria. Não tenho conhecimento jurídico para dar orientações, que é exigido o tempo inteiro. Outro fato é o descaso que as pessoas tratam por saber que não estão sendo orientadas por um policial, elas chegam e querem ser atendidas pelo delegado no REDS, mesmo que o problema não seja de competência da polícia. Sou traumatizada com o atendimento ao público, cheguei a entrar em depressão. (COLABORADORA Nº 34 – CARREIRA TÉCNICO ASSISTENTE)

A afirmação da servidora suscita um problema causado pelo fato de que as carreiras administrativas da PCMG não tiveram curso de formação ou outro treinamento prévio na Academia de Polícia, o que pode influenciar diretamente na prestação do serviço.

No geral, os motivos alegados para justificar o mau atendimento são os mais diversos, alguns plausíveis, como falta de treinamento, outros totalmente inapropriados, como não gostar de atender ao público, indicando que não é qualquer pessoa que está apta para lidar com a pessoa que procura o serviço policial.

O questionário ainda trazia a seguinte pergunta: "Para você, a PCMG atende bem ao público?". As opções de respostas eram sim e não. Em respostas, 75,5% dos participantes assinalaram a opção "não", ou seja, que a PCMG não atende bem ao público.

Gráfico 7 - Respostas dos participantes sobre o atendimento ao público realizado pela PCMG



Fonte: Elaborado pelo autor

Ou seja, apenas 24,5% dos participantes disseram que a PCMG atende bem ao público. O resultado demonstra, ainda, que na própria instituição prevalece uma visão negativa sobre a prestação do serviço. O mau atendimento prestado vai de encontro à própria Lei Orgânica da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, que no art. 3º, inciso V, determina que na sua atuação, além dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, ainda deve prestar atendimento ao público com presteza, probidade, urbanidade, atenção, interesse, respeito, discricionariedade, moderação e objetividade. (MINAS GERAIS, 2013)

3.6 Cursos de capacitação para preparar o servidor para o atendimento

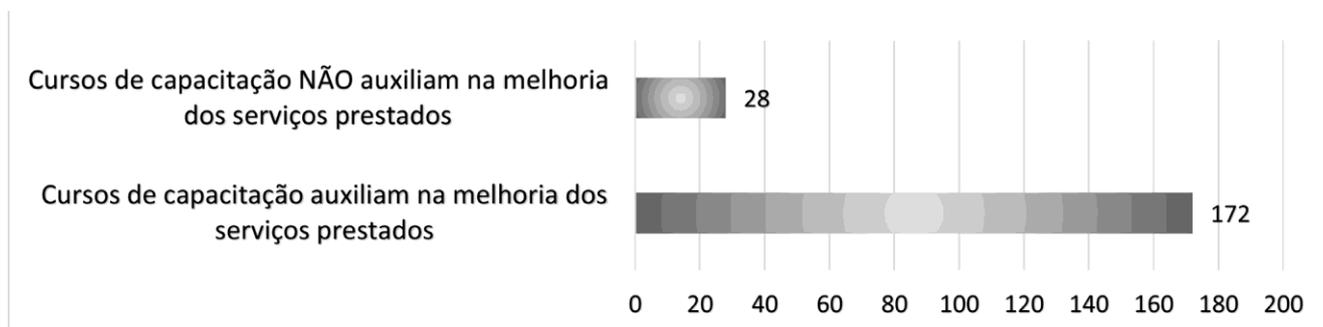
O questionário também abordou se os cursos de capacitação para o atendimento ao público auxiliavam na melhoria dos serviços prestados pelos servidores da PCMG, sendo

disponibilizadas as opções de respostas "sim" e "não".

O GRAF. 8 representa as respostas dos colaboradores, no que se refere a capacitação continuada. Dos participantes, 86% responderam que sim. Ou seja, os cursos de capacitação ajudam na melhoria dos serviços de atendimento ao público.

Apesar da importância da capacitação continuada, verifica-se o registro de apenas um curso à distância denominado "Qualidade no Atendimento ao Público", realizado em junho de 2017, pela Academia de Polícia Civil do Estado de Minas Gerais (ACADEPOL, 2017). Não foram encontrados registros de outros cursos do tipo na página da internet da instituição. No entanto, é importante destacar que o tema atualmente compõe a grade curricular do curso de formação policial, conforme apurado na pesquisa, uma vez que 18,5% dos colaboradores tiveram a disciplina ainda na Academia de Polícia Civil, quando ingressaram no serviço policial.

Gráfico 8 - Opinião dos participantes sobre cursos de capacitação em atendimento ao público



Fonte: Elaborado pelo autor

3.7 Utilização exclusiva de funcionários terceirizados ou servidores das carreiras administrativas para atendimento ao público

Em 14,5 % das unidades onde os participantes estão lotados, o atendimento ao público é realizado exclusivamente por técnicos assistentes da Polícia Civil ou por funcionários terceirizados (funcionários das prefeituras ou funcionários da MGS).

Em função dessa realidade que predomina em várias unidades da PCMG, os participantes foram questionados se concordavam ou não com a seguinte afirmação: "A PCMG deveria utilizar funcionários da MGS ou servidores das carreiras administrativas (analistas e técnicos assistentes) para o atendimento ao público, ao invés de utilizar servidores das carreiras policiais."

As respostas demonstraram que 68% dos participantes concordam que o atendimento deve ser realizado por integrantes das carreiras administrativas ou por funcionários terceirizados.

Todavia, há de destacar que as carreiras administrativas, quais sejam, analistas e técnicos assistentes da Polícia Civil, não tiveram curso de formação quando da posse no serviço público. Essa falta de preparação prévia pode prejudicar o bom desempenho dos profissionais, não somente no atendimento ao público, mas em outras atribuições administrativas na PCMG.

3.8 Mau atendimento a Policiais nas Unidades da PCMG

Os participantes foram questionados se já foram mal atendidos em alguma unidade da PCMG. Dos 169 colaboradores que responderam à pergunta, que era de resposta facultativa, 93 afirmaram que já foram mal atendidos e 76 responderam que nunca foram mal atendidos.

Em sequência, também foi solicitado que explicassem como foi o mau atendimento. Adiante seguem duas respostas, dentre as inúmeras que foram relatadas no questionário:

Eu, já como policial, fui convidado a entrar me um determinado setor de uma delegacia para tratar de um assunto e fui atendido de forma grosseira. A princípio estava lá não como policial, porém, a partir da forma que fui tratado, me identifiquei para que a pessoa ficasse sem graça, o que aconteceu. (COLABORADOR Nº 93 – CARREIRA INVESTIGADOR)

Mesmo como delegado, em diligência a uma delegacia do interior, nos foi dispensado um péssimo atendimento pelo delegado que nos atendeu, mostrando total descaso com a situação, que era também de interesse dele, como pelos investigadores que estavam na inspetoria. Esse é apenas um dos casos. O atendimento dispensado pela Polícia Civil ao público é de péssima qualidade, infelizmente. (COLABORADOR Nº 196 – CARREIRA DELEGADO)

Das respostas, verificou-se que não raras vezes o próprio servidor da PCMG é mal atendido em outras unidades policiais da instituição, indicando que esse é realmente um problema que merece maior atenção dos gestores no sentido de traçar estratégias para melhorar esse panorama. Além disso, a postura do atendente muda quando a pessoa se identifica como policial. O Colaborador nº 178, da carreira de Investigadores, relatou "preguiça do colega até eu me identificar. Aí o atendimento foi padrão, o qual deveria ter sido desde o início para qualquer cidadão".

3.9 Sugestões de melhorias para atendimento ao público

Finalmente, foi solicitado aos participantes que fizessem sugestões para que o atendimento ao público pela PCMG melhorasse. A resposta era livre.

Quase metade dos colaboradores informaram que era necessário a realização de cursos de capacitação e treinamento.

As respostas, porém, como era de se esperar, foram muito variadas. Dentre elas, como as mais relevantes, podem ser citadas as seguintes: "Acredito que o acompanhamento psicológico e treinamento constante poderia auxiliar para que o

servidor possa atender com qualidade o cidadão” (COLABORADOR Nº 4 – CARREIRA INVESTIGADOR); “Destinar funcionários exclusivamente para esta função em vez de policiais que já estão assoberbados de funções.” (COLABORADOR Nº 13 – CARREIRA INVESTIGADOR); “... pontos estratégicos de atendimento não podem servir como punição ou lugar para encostar o servidor.” (COLABORADOR Nº 18 – CARREIRA DELEGADO); “Melhor divulgação da ouvidoria e do telefone (197) para atendimento a dúvidas, sugestões e reclamações do cidadão.” (COLABORADOR Nº 26 – CARREIRA INVESTIGADOR); “Horário agendado para registro de ocorrências que não sejam flagrantes.” (COLABORADOR Nº 34 – CARREIRA TÉCNICO ASSISTENTE); “Padronização dos procedimentos institucionais e possibilidade de receber maior quantidade de informações através do 197.” (COLABORADOR Nº 81 – CARREIRA ESCRIVÃO); “Fiscalização da chefia e punição.” (COLABORADOR Nº 124 – CARREIRA ESCRIVÃO); “Criação de protocolos de atendimento e seleção de servidores que desejam desempenhar tal função.” (COLABORADOR Nº 135 – CARREIRA DELEGADO)

As sugestões deixaram claro que é preciso empreender esforços para mudar a realidade do mau atendimento na PCMG, visando melhorar a imagem da instituição tanto externa quanto internamente.

Além das sugestões anteriores, convém destacar a que foi indicada pelo colaborador nº 196, o qual entende que o mau atendimento é uma cultura dentro da PCMG:

Capacitação dos servidores, no sentido de conscientizá-los de que ao dispensar um bom atendimento ao público, isso eleva o nome da instituição, como também deixa a pessoa que foi atendida satisfeita com a providência que foi buscar na instituição. Mas parece que o péssimo atendimento ao público é uma cultura dentro da instituição Polícia Civil. É uma tristeza! (COLABORADOR Nº 196 – CARREIRA DELEGADO)

Considerações finais

O atendimento ao público nas Unidades da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais é um

fenômeno a ser considerado e analisado sob as perspectivas tanto dos usuários do serviço quanto dos servidores públicos, posto que o bom atendimento traz benefícios a ambas as partes, como o aumento da confiança na instituição e no trabalho policial, a colaboração mais eficiente para o controle da criminalidade e a diminuição da vitimização secundária.

Foram analisados neste artigo, dados sobre o atendimento ao público na delegacias e unidades administrativas da PCMG sob a perspectiva do servidor, através da aplicação de questionário por meio de plataforma *online*, o qual foi respondido por 200 colaboradores, das carreiras de delegado, investigador, escrivão, técnico assistente e analista.

A pesquisa obteve participação tanto de servidores novos na carreira, com menos de 03 anos de exercício, quanto de servidores com mais de 30 anos de serviço. No que se refere à escolaridade dos colaboradores, 90% deles alegaram possuir nível superior ou pós graduação. Também, constatou-se que houve participação de servidores da maioria dos Departamentos da PCMG.

Constatou-se, pela pesquisa, que apenas 18,5% dos colaboradores tiveram a disciplina de atendimento ao público no curso de formação, o que leva a conclusão de que essa preocupação com a capacitação para o bom atendimento é institucionalmente recente. Já no pleno exercício da função, apenas 29% disseram ter feito curso de capacitação para atendimento ao público.

Apesar da verificação de que o atendimento inicial ao público nas Unidades Policiais é realizado preponderantemente por investigadores, apurou-se que não há uma padronização neste sentido, pois, em alguns lugares, até mesmo pessoas pertencentes a outras instituições, como guardas municipais e funcionários de prefeituras, também realizam o serviço, ou seja, atendem e agem em nome da PCMG.

Dos colaboradores, 36% reconheceram que já atenderam mal nas delegacias. Na maior parte das vezes o mau atendimento se deu por falta de preparo ou alto grau de estresse, aliado à falta de empatia com o usuário do serviço público.

Em que pese 72 colaboradores (36%) terem afirmado que já atenderam mal nas delegacias, apenas 2 foram chamados na Corregedoria de Polícia para prestar informações e apenas 7 foram advertidos pela chefia imediata, o que demonstra a não responsabilização do servidor, seja porque o usuário do serviço não reportou o fato aos órgãos de controle, seja porque o superior hierárquico não tomou as devidas medidas correicionais.

A maioria dos colaboradores responderam que se sentem preparados para atender ao público, porém, 75,5% disseram que a PCMG não presta um bom serviço, o que demonstra a necessidade da instituição melhorar a imagem tanto externa quanto internamente.

A pesquisa apontou que a maior parte dos colaboradores concorda que a PCMG deveria utilizar funcionários da MGS ou servidores das carreiras administrativas para o atendimento nas unidades policiais, ao invés de utilizar servidores das carreiras policiais.

Quanto às sugestões dos colaboradores para melhoria do serviço, as respostas foram muito variadas, porém há de se destacar que a maioria apontou a necessidade de disponibilização mais frequentes de cursos de capacitação e preparação para função, a padronização dos procedimentos com criação de protocolos de atendimento, bem como a seleção de servidores que tenham o perfil para atender ao público. Referente a esta última sugestão, convém frisar que prestar um bom atendimento é inerente à função policial. Portanto, em princípio, não há que se falar em perfil para atendimento ao público. Atender com urbanidade, presteza, probidade, respeito, discricção é um dever do servidor público.

A pesquisa demonstrou que o servidor da PCMG que realiza um mau atendimento geralmente age de forma irregular porque está estressado, porque não está preparado para aquela função ou porque sabe que o usuário do serviço público não vai recorrer aos órgãos de controle, ou seja, porque confia na impunidade. O cidadão que procura a delegacia de polícia, por sua vez, somente o faz porque necessita da intervenção do Estado em alguma demanda e, ao ser bem

atendido, coopera e confia mais na instituição, havendo, portanto, ganho positivo para ambos os lados.

Assim, para melhoria do quadro apresentado neste trabalho de pesquisa, visando garantir tanto ao servidor as condições necessárias para o bom desempenho de suas funções, quanto ao usuário do serviço público, a prestação de um bom atendimento, sugere-se que a PCMG adote as seguinte medidas:

Primeiramente, a elaboração de um projeto de padronização institucional que assegure a prestação de um serviço condizente com os preceitos constitucionais e legais que norteiam a função do servidor da PCMG, quais sejam, o atendimento pautado na eficiência, na promoção dos direitos humanos, na presteza, probidade, urbanidade, atenção, respeito, moderação e objetividade.

Sugere-se, também, a disponibilização de cursos à distância e presenciais mais frequentes para capacitação dos servidores quanto ao atendimento ao público, com uma periodicidade anual, bem como a inclusão da disciplina nos conteúdos programáticos dos cursos de formação, curso de aperfeiçoamento e de chefia.

Também é importante o controle e a responsabilização dos servidores que atuam de forma irregular. Para isso, é imprescindível o fortalecimento da Corregedoria da PCMG e a atuação mais efetiva da parte das chefias das Unidades Policiais, através de um trabalho de conscientização, fiscalização e correição. A matrícula compulsória em cursos presenciais de capacitação para atendimento ao público é uma boa alternativa à punições administrativas de servidores não reincidentes no desvio funcional.

A abertura de mais canais de comunicação da sociedade com a PCMG para acolhimento das manifestações dos cidadãos sobre o atendimento também é necessária, visando evitar a subnotificação dos desvios e a consequente perpetuação do mau atendimento e da vitimização secundária.

Como sugestão final, é importante empreender um estudo sobre a viabilidade de se utilizar preponderantemente servidores das carreiras administrativas para atendimento inicial ao público nas delegacias, principalmente na lavratura de boletins de ocorrência, proporcionando a devida e necessária preparação na Academia de Polícia. Essa proposta, porém, não pode significar a retirada do dever de prestar um bom atendimento pelas outras carreiras, uma vez que a prestação de um serviço de boa qualidade é imperativo legal para todos os servidores da PCMG.

Finalmente, não houve a pretensão do esgotamento do tema, mas de fornecer a base necessária para a elaboração de outros estudos que viabilizem a melhoria do serviço prestado pela Polícia Civil do Estado de Minas Gerais. ■

Referências

- ACADEPOL. Academia de Polícia Civil do Estado de Minas Gerais. *Curso à distância de Qualidade no Atendimento ao Público, 2017*. Disponível em: <<http://ead.policiacivil.mg.gov.br/moodle/enrol/index.php?id=21>>. Acesso em: 15 out. 2020
- BALESTRERI, Ricardo Brisola. *Direitos Humanos: Coisa de Polícia*. Passo Fundo – RS, CAPEC, Paster Editora, 1998. Disponível em: <http://dhnet.org.br/dados/livros/edh/a_pdf/livro_balestreri_dh_coisa_policia.pdf> Acesso em: 20 ago. 2020
- BARRETO JUNIOR, Jesus Trindade. *Pedagogia da mediação de conflitos versus razão persecutória: uma discussão sobre a lógica, o ethos e as perspectivas emancipatórias do policial de investigação criminal em Minas Gerais*. 2009. 198 p. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. Disponível em: <<https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/FAEC-87XK8S>>. Acesso em: 19 jun. 2020.
- BEATO, Cláudio; SILVA, Geélison F. *Confiança na polícia em Minas Gerais: o efeito da percepção de eficiência e do contato individual*. Opinião Pública, Campinas, vol. 19, nº 1, junho, 2013, p. 118-153. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/op/article/view/8641442>>. Acesso em 19 jun. 2020.
- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 01 out. 2020.
- CENTRO DE ESTUDOS DE CRIMINALIDADE E SEGURANÇA PÚBLICA – UFMG. *Pesquisa nacional de vitimização*. 2013. Disponível em: <<https://www.crisp.ufmg.br/pesquisas/#Vitimiza%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em 19 jun. 2020.
- DIRETORIA DE ESTATÍSTICA E ANÁLISE CRIMINAL SIIP / PCMG. 2020. (a). *Tabela de quantitativo de registros de boletins de ocorrência pela PCMG, anos 2017 a 2019*. Dados obtidos no Armazém do Sistema Integrado de Defesa Social / SIDS.
- DIRETORIA DE ESTATÍSTICA E ANÁLISE CRIMINAL SIIP / PCMG. 2020 (b). Mapa de Minas Gerais dividido por Departamentos da Polícia Civil com indicação por meio de pontos das cidades dos participantes da pesquisa.
- HERMANN, Daiana; ROLIM, Marcos Flávio. *Confiança nas polícias: percepção dos residentes e desafios para a gestão*. Sociologias vol. 20, nº 48, Porto Alegre, maio/ago. 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/15174522-020004812>>. Acesso em: 19 jun. 2020.
- IPEA. *Sistema de Indicadores de Percepção Social-Segurança Pública*. Brasília, 30 de março de 2011. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=244_16&catid=120&Itemid=2>. Acesso em: 19 jun. 2020.
- KAIRALA, Paloma Boson. *Uma análise sobre o impacto na sociedade e na instituição quando ocorre um mau atendimento prestado pela Polícia Civil de Minas Gerais*. 2018. 19 p. Artigo Científico (Especialização em Criminologia) – Academia de Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte. Disponível em: <<https://>

acadepol.policiaivil.mg.gov.br/biblioteca/obra/exibirPublico/3598? assunto = & tipo Obra= & titulo=& autor= paloma>. Acesso em: 19 jun. 2020.

MANDARINO, Renan Posella; BRAGA, Ana Gabriela Mendes; ROSA, Larissa. *A participação da vítima no controle da cifra oculta da criminalidade*. Nomos: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC, v. 37, nº 1 (2017): jan./jun. 2017. Disponível em: < <http://periodicos.ufc.br/nomos/article/view/1407>>. Acesso em: 19 jun. 2020.

MINAS GERAIS. *Lei Complementar n. 129 de 08 de novembro de 2013*. Contém a Lei Orgânica da Polícia Civil do Estado De Minas Gerais - PCMG -, O Regime Jurídico dos Integrantes das carreiras policiais civis e aumenta o quantitativo de cargos nas carreiras da PCMG. Disponível em: <<https://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa-nova-min.html?tipo=LCP&num=129&ano=2013>>. Acesso em: 19 jun. 2020.

OBSERVATÓRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *A segurança pública no Brasil*. Disponível em: < <http://www.observatoriodeseguranca.org/a-seguranca-publica-no-brasil/>>. Acesso em: 19 jun. 2020.

PEREIRA, Benôni Cavalcanti; POLICARPO JUNIOR, José. *A formação policial para além da técnica profissional: reflexões sobre uma formação humana*. Revista Brasileira de Segurança Pública, v. 6, nº 1, 2012. Disponível em: <<http://revista.forumseguranca.org.br/index.php/rbsp/article/view/110>>. Acesso em: 19 jun. 2020.

RIBEIRO, Ludmila Mendonça Lopes; SILVA, Klarissa. *As relações entre direitos humanos e práticas dos policiais civis: o papel da percepção dos cidadãos*. Revista Debates, Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 178-208, jul. –dez. 2010. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/debates/article/view/15679>>. Acesso em: 19 jun. 2020.

SILVA, Bárbara Aragão Teodoro; TEIXEIRA, Adla Betsaida Martins. *Na lida do policial civil: estudo*

sobre as estratégias de formação continuada de policiais civis para o atendimento aos grupos vulneráveis. 2014. 165 f., enc. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Educação. Disponível em: <<https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-A3YFWU>>. Acesso em: 19 jun. 2020.