

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM CIDADANIA, DIREITOS
HUMANOS E SEGURANÇA PÚBLICA – TURMA I**

ROCILEIDE SOUZA DA SILVA

**A QUALIDADE NO ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DOS
SERVIDORES DA 25ª DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL**

FORTALEZA

2008

ROCILEIDE SOUZA DA SILVA

A QUALIDADE NO ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DOS SERVIDORES DA 25ª
DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL

Monografia apresentada à Universidade Federal do Ceará, para obtenção do grau de Especialista Cidadania, Direitos Humanos e Segurança Pública.

Orientadora: Profa. Rosemary de Oliveira Almeida.

ROCILEIDE SOUZA DA SILVA

A QUALIDADE NO ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DOS SERVIDORES DA 25ª
DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL

Esta monografia foi submetida à Coordenação do Curso de Especialização em Cidadania, Direitos Humanos e Segurança Pública, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Especialista em Cidadania, Direitos Humanos e Segurança Pública, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

A citação de qualquer trecho desta monografia é permitida, desde que feita de acordo com as normas de ética científica.

Data da aprovação ____/____/____

Rocileide Souza da Silva

Professora Rosemary de Oliveira Almeida

Orientadora

Coordenador

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me proporcionado a vida.

À Nossa Senhora das Graças, por estar sempre presente em minha vida.

À minha mãe, Maria Souza da Silva, pelo apoio e incentivo que me foi dado.

Aos meus irmãos, Rossicler Souza da Silva, Francyneuda Souza da Silva e Vigoberto Souza da Silva, pela amizade e companheirismo.

Aos meus sobrinhos, Frederico Augusto e Pablo Caíque.

Em especial ao meu irmão Francisco Heriberto (In memoriam), pelo afeto e carinho.

Ao Delegado César Wagner Maia Martins, pela sua colaboração.

À professora Rosemary Almeida, pela orientação deste trabalho.

“A qualidade deixou de ser um aspecto do produto e responsabilidade apenas de departamento específico, e passou a ser um problema da empresa, abrangendo, como tal, todos os aspectos de sua operação”.

(LONGO, 1994).

RESUMO

A Qualidade é um assunto discutido de forma ampla tanto nas organizações públicas, como também, nas organizações privadas. Esta discussão deve-se a grande exigência por parte dos clientes que buscam um atendimento de qualidade quando necessitam de um serviço ou ainda, no âmbito comercial, quando querem adquirir um determinado produto. A busca de qualidade no atendimento em toda e qualquer organização, seja esta pública ou privada, está ligada à satisfação das necessidades e expectativas dos clientes. As Delegacias de Polícia Civil em nosso país têm como objetivo encontrar soluções para resolver questões dentro do amparo legal estabelecido, além de realizar investigações. Ao procurar uma Delegacia de Polícia, a pessoa vai em busca de resolver um problema. Este trabalho tem como objetivo fazer um estudo reflexivo sobre a qualidade no atendimento dos serviços prestados na 25ª Delegacia de Polícia Civil, localizada no Bairro Vila União, assim como identificar as principais dificuldades que influenciam de forma negativa neste atendimento, propondo melhorias para o mesmo. Em uma Delegacia de Polícia Civil, os clientes externos são todas as pessoas que efetivamente a procuram para a solução de um determinado problema de ordem criminal. Para que o servidor atenda a clientela com qualidade e eficiência é necessário que a ele seja possibilitado participar de treinamentos que visem a um bom atendimento ao público, de maneira que cada situação do cliente seja considerada como única e própria e, com isto, busque a solução mais adequada para o problema.

Palavras-chaves: Qualidade, Qualidade no Serviço Público, Delegacias de Polícia Civil, Qualidade no Atendimento das Delegacias.

ABSTRACT

The Quality is so much a discussed subject in a wide way in the public organizations, as well as, in the private organizations. This discussion is due to the great demand on the part of the customers that look for a quality attendance when they need a service or still, in the commercial ambit, when they want to acquire a certain product. The quality search in the attendance in all and any organization, be this public or private, it is tied up to the satisfaction of the needs and the customers' expectations. Delegacias of Civil Police in our country has as objective to find solutions to solve subjects inside of the established legal help, besides accomplishing investigations. When seeking a Delegacia of Police, the person it is going in search of solving a problem. This work has as objective to do a reflexive study about the quality in the attendance of the services rendered in to 25th Delegacia of Civil Police, located in the Bairro Vila União, as well as, to identify the main difficulties that influence in a negative way in this attendance, proposing improvements for the same. In a Delegacia of Civil Police, the external customers are all the people that indeed seek it for the solution of a certain problem of criminal order. So that the server assists the clientele with quality and efficiency, it is necessary that to the same are facilitated to participate in trainings that seek to a good attendance to the public, so that each situation of the customer is considered as only and own, and with this, look for the solution more adapted for the problem.

Word-keys: Quality, Quality in the Public Service, Delegacias of Civil Police, Quality in the Attendance of Delegacias.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
1 CONTEXTUALIZANDO A QUALIDADE.....	13
1.1 A Qualidade e seus conceitos.....	13
1.2 A Qualidade no setor público e no setor privado.....	15
2 A SEGURANÇA PÚBLICA E SUAS PRINCIPAIS CONSIDERAÇÕES.....	24
2.1 A Segurança Pública no Brasil e no Ceará	25
2.2 A Polícia Civil: um breve histórico.....	34
2.3 As Delegacias de Polícia Civil do Estado do Ceará.....	36
3 A QUALIDADE NO ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DA DELEGACIA: O CASO DA 25ª DELEGACIA	41
3.1 A 25ª Delegacia Distrital.....	42
3.2 Análise e Discussão dos Resultados da Pesquisa de Campo.....	46
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	54

INTRODUÇÃO

Atualmente é grande o reconhecimento de que as instituições públicas brasileiras têm uma série de deficiências que evidenciam a qualidade dos serviços prestados, muitas vezes, distantes das necessidades e anseios da sociedade.

Esta afirmativa torna-se mais clara quando se fala de Segurança Pública, mais notadamente nas Delegacias de Polícia, por serem órgãos que se diferenciam dos demais órgãos da esfera pública, em virtude da diversidade dos problemas apresentados por sua clientela serem bastante diversificados. E em alguns casos, chega a fugir da competência da esfera criminal, necessitando assim, de um atendimento mais especializado que exige cuidados e ações específicas, tanto em nível gerencial quanto administrativo.

Este trabalho tem como objetivo fazer um estudo reflexivo sobre a qualidade no atendimento dos serviços prestados na 25ª Delegacia de Polícia Civil, localizada no Bairro Vila União, assim como, identificar as principais dificuldades que influenciam de forma negativa neste atendimento, propondo melhorias para a Instituição.

A qualidade no atendimento não é assunto único e exclusivo da iniciativa privada. Ela é uma preocupação também da administração pública. O Governo Federal já conta com uma norma sobre o assunto, o Decreto de nº 3.507, de 13 de junho de 2000, que “Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências”.

O serviço público deve-se pautar por princípios básicos capazes de proporcionarem substancialidade e eficácia, inclusive, com inserção de valores em infra-estrutura, para assim, poder atender com eficiência às necessidades do cidadão.

Em toda e qualquer empresa ou instituição a busca de qualidade está diretamente ligada às necessidades e expectativas dos clientes. No que concerne às Delegacias de Polícia, especialmente a que se propõe este estudo, o compromisso principal na qualidade dos serviços prestados não é o de atender aos desejos dos clientes, mas sim, encontrar soluções dentro do

amparo legal. Na maioria das vezes, as pessoas só procuram uma delegacia de polícia quando têm a necessidade de resolver algum problema.

A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos clientes; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o tempo de espera para o atendimento; os prazos para o cumprimento dos serviços; os mecanismos de comunicação com os usuários; os procedimentos para atender a reclamações; bem como, as condições de limpeza e conforto de suas dependências formam um grupo de parâmetros a serem observados pelos órgãos e entidades públicas no estabelecimento dos padrões de qualidade no atendimento.

As Delegacias, órgãos que se diferenciam dos outros órgãos públicos prestadores de serviços, em virtude do fato de ser os problemas apresentados por sua clientela mais diversificados, às vezes chega a fugir da competência da esfera criminal, necessitando de atendimento mais especializado que exige cuidados e ações específicas, tanto em relação ao gerenciamento quanto a administração e até mesmo pela função da Polícia Judiciária, que é investigativa.

Justifica-se portanto, a importância de se fazer um estudo sobre a qualidade no atendimento aos clientes nas Delegacias de Polícia.

A metodologia utilizada neste trabalho monográfico constou de dois momentos. Inicialmente, foi realizado um levantamento bibliográfico sobre o assunto, no qual utilizou-se como referencial teórico o pensamento de alguns autores envolvidos no contexto do assunto, tais como: Abreu, Almeida, Brasil (2003), McDermott (1996), Paladini (1995), Pedroso (1998), Perez (1996), entre outros. Após feito este levantamento, foi realizada uma pesquisa de campo, tendo como local de abrangência a 25ª Delegacia de Polícia.

O trabalho encontra-se dividido em quatro capítulos. No primeiro capítulo é realizada uma breve contextualização sobre a Qualidade. Analisa-se os principais conceitos de Qualidade, de acordo com o pensamento de alguns teóricos. Investiga-se, ainda, a qualidade no serviço público e no serviço privado, citando os principais aspectos que são fundamentais para que se proporcione a um cliente um atendimento de qualidade.

No segundo capítulo, estuda-se a Segurança Pública no Estado do Ceará, abordando temas relacionados às Delegacias que dela fazem parte. Procura-se fazer neste tópico uma breve contextualização da Polícia Civil em nosso país, desde o seu surgimento.

O terceiro tópico trata da Qualidade no atendimento das atividades das Delegacias de Polícia Civil no Brasil, onde comenta-se sobre o atendimento realizado pelos servidores da 25ª Delegacia, de acordo com os dados obtidos na pesquisa de campo. Em seguida, tem-se as Considerações Finais acerca do tema em questão.

1 CONTEXTUALIZANDO A QUALIDADE

1.1 A Qualidade e seus conceitos

A Qualidade é um assunto discutido de forma ampla tanto nas organizações públicas, como também nas organizações privadas. Esta discussão deve-se à grande exigência por parte dos clientes que buscam um atendimento de qualidade quando necessitam de um serviço ou, ainda, no âmbito comercial, quando querem adquirir um determinado produto.

A palavra “Qualidade” vem do latim *qualitas*, e é utilizada em diversas situações, mas o seu significado nem sempre é de definição clara e objetiva.

Segundo Perez (1996, p. 49):

São várias as definições para qualidade, do ponto de vista de diferentes pessoas, como: "Produto(s) e/ou serviço(s) com efetividade"; "Valor que produtos similares não possuem"; "Fazer correto da primeira vez"; "Maior relação custo versus benefício"; "Em conformidade com as exigências do(s) cliente(s)"; "Adequação ao uso".

Para Rocha (2004, p. 508) o termo Qualidade pode ser definido como “aquilo que caracteriza algo, são atribuições e características de um determinado produto”.

A preocupação com a qualidade, no sentido mais amplo da palavra, começou com W.A. Shewhart, estatístico norte-americano que, já na década de 1920, tinha um grande questionamento sobre a qualidade e a variabilidade encontradas na produção de bens e serviços.

O estatístico desenvolveu um sistema de mensuração dessas variabilidades que ficou conhecido como Controle Estatístico de Processo (CEP). Depois, criou o Ciclo PDCA (Plan, Do, Check e Action), método essencial da gestão da qualidade, que ficou conhecido como Ciclo Deming da Qualidade.

Segundo Perez (1996, p. 27):

Logo após a Segunda Guerra Mundial, o Japão se apresenta ao mundo literalmente destruído e precisando iniciar seu processo de reconstrução. W.E. Deming foi convidado pela Japanese Union of Scientists and Engineers (JUSE) para proferir palestras e treinar empresários e industriais sobre controle estatístico de processo e sobre gestão da qualidade. O Japão inicia, então, sua revolução gerencial silenciosa, que se contrapõe, em estilo, mas ocorre paralelamente, à revolução tecnológica “barulhenta” do Ocidente e chega a se confundir com uma revolução cultural. Essa mudança silenciosa de postura gerencial proporcionou ao Japão o sucesso de que desfruta até hoje como potência mundial.

É importante ressaltar que foi a partir do ano de 1950 que o conceito de qualidade passou a atender as principais necessidades do cliente.

Conforme Paladinni (1995, p.15):

Na década de 50, julgava-se suficiente planejar os ambientes externo e interno, promovendo a execução das ações programadas, alocar recursos para atender ao planejamento estratégico e usar de todas as forças internas e anular as fraquezas passíveis de detecção.

No início do ano de 1980 deu-se início a uma ampla discussão tendo como pauta o planejamento estratégico. A partir desta discussão, estudiosos do assunto chegaram à conclusão de que o planejamento estratégico é uma importante ferramenta para a busca da qualidade e constitui-se como um instrumento de adequação de um determinado produto no mercado.

Para Juran (1993, p.57) a definição de qualidade inclui determinadas palavras-chave.

São elas:

- produto: saída de qualquer processo, consiste principalmente de bens, software e serviços;
- serviço: trabalho desempenhado para outra pessoa e inclui como significado o serviço desempenhado por pessoas dentro de uma organização;
- medidas de qualidade: a medida usual não é em termos de ausência de deficiências, mas em termos de extensão de deficiências, tais como frequência de erros ou fração defeituosa;
- gerenciamento para qualidade: este gerenciamento é feito pelo uso de três elementos do processo gerencial de planejamento, controle e melhoramento, denominados de planejamento de qualidade, controle da qualidade e melhoramento da qualidade.

Pode-se perceber que a Qualidade tem significados amplos, porém deve ser entendida como um objetivo e não como uma função. Para tanto, exige uma postura de mudança de hábitos e atitudes dos diferentes sujeitos que fazem parte da instituição ou empresa.

A Qualidade pode também ser conceituada como o atributo ou condição das coisas ou das pessoas capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza. Numa escala de valores, qualidade que permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa.

Na perspectiva dialética, qualidade pode ser definida como sendo categoria fundamental que designa a diversidade de relações pelas quais, cada coisa, a cada momento, vem a ser tal como é.

A Qualidade é um conjunto de características de todo produto e serviço ou relação planejada, praticada e verificada, com o objetivo de superar as expectativas de satisfação de um cliente.

1.2 A Qualidade no setor público e no setor privado

Antes de tratar sobre a Qualidade nos setores público e privado é importante comentar sobre o serviço público no nosso país.

Espaço público pode ser conceituado como sendo o local em que se encontra a disposição de toda a população. Por serviço público entende-se o espaço onde são prestados serviços em prol da coletividade, tendo à frente o Estado.

O conceito de serviço público não tem sido uma tarefa fácil. A razão dessa dificuldade reside no fato de que a idéia do que seja serviço público depende muito do contexto social e de sua importância para a sociedade. O que hoje pode ser considerado imprescindível à sobrevivência e manutenção de uma sociedade, amanhã não o será, haja vista que o serviço público mostra-se sempre dinâmico e mutável.

Definir serviço público não é uma tarefa muito simples. Trata-se de um conceito que sofreu inúmeras mudanças com a evolução do tempo, tendo ocorrido tais transformações de acordo com as necessidades sociais, em dado momento histórico e em certo espaço físico. Sendo assim, como a noção de serviço não permanece estática, o Estado, por meio da Constituição ou da lei, escolhe quais as atividades que são consideradas de interesse geral e rotulam como serviços públicos, dando-lhes um tratamento diferenciado.

Perez (1996, p. 58) ressalta que:

Não é tarefa fácil definir serviço público, pois a sua noção sofreu consideráveis transformações no decurso do tempo, quer no que diz respeito aos seus elementos constitutivos, quer no que concerne à sua abrangência. Além disso, alguns autores adotam **conceito amplo**, enquanto outros preferem um **conceito restrito**. Nas duas hipóteses, combinam-se, em geral, três elementos para a definição: o **material** (atividades de interesse coletivo), o **subjetivo** (presença do Estado) e o **formal** (procedimento de direito público).

Apesar da dificuldade encontrada para definir serviço público, a doutrina o tem definido utilizando-se dos três elementos que caracterizam o serviço público, com a cautela de que os três elementos, normalmente considerados pela doutrina, não são essenciais, pelo fato de que às vezes falta um dos elementos ou até mesmo dois, de modo que se pode defini-lo, nestes termos:

É considerado serviço público toda atividade de oferecimento de utilidade e comodidade material, destinada à satisfação da coletividade, mas que pode ser utilizada singularmente pelos administrados. (PEREZ, 1996)

O setor público e o setor privado são distintos, com qualidades e características próprias, porém é necessário que se possa implementar características que hoje são distintas do serviço privado, para as necessidades do serviço público, sendo imprescindível desburocratizar o serviço público, tornando-o mais ágil, mais dinâmico e com resultados mais satisfatórios atendendo desta forma os anseios da sociedade e dos cidadãos que dela fazem parte.

Usufruir do serviço público com qualidade e eficiência é uma das mais antigas reivindicações do cidadão. O usuário do serviço público tem reclamado por diversas vezes do

atendimento recebido através dos órgãos que desempenham funções do serviço público. Esta reclamação deve-se ao fato de que, para o usuário, não é possível ver refletido o valor tributário recolhido pelo Governo. No caso da iniciativa privada, há uma constante preocupação com a concorrência, com os resultados significativos. No âmbito da esfera pública, não existe esta preocupação.

O Governo Federal conta com uma norma sobre Qualidade, que consta no Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, que “Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências.” (BRASIL, 2000)

O artigo 1º do Decreto trata das diretrizes normativas que estabelecem os padrões de qualidade no atendimento. No artigo 2º constam que os referidos padrões “deverão ser observados na prestação de todo e qualquer serviço aos cidadãos-usuários; avaliados e revistos periodicamente; mensuráveis; de fácil compreensão; e divulgados ao público. (BRASIL, 2000)

Alguns aspectos são de fundamental importância para que se proporcione a um cliente um atendimento de qualidade.

A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos clientes de uma determinada empresa ou instituição são aspectos imprescindíveis para que o usuário do serviço público tenha um atendimento de qualidade.

O tempo de espera para o atendimento é outro importante aspecto a ser considerado. Em geral, observa-se, que em muitas instituições públicas, os servidores costumam realizar seus serviços de forma lenta e isto prejudica significativamente o atendimento.

Outro aspecto importante a ser citado se refere ao prazo para o cumprimento dos serviços solicitados pelo cliente. É necessário que o servidor esclareça ao usuário no momento de sua solicitação que há um prazo legal para o cumprimento do serviço. E este prazo deve ser seguido, para evitar aborrecimentos tanto para o usuário quanto para o servidor.

Os mecanismos de comunicação com os usuários são aspectos fundamentais na qualidade do atendimento. Ao cliente deve ser possibilitado uma forma para que o mesmo faça o acompanhamento de seu processo, bem como, que sejam esclarecidas sempre que possíveis, todas as dúvidas que ele tiver. Também devem ser criados procedimentos para atender a reclamações dos clientes.

As formas de identificação dos servidores que trabalham na empresa ou instituição também devem ser padronizadas, pois possibilita aos clientes uma visão de organização.

As condições de limpeza e conforto das dependências da empresa ou instituição formam um conjunto de elementos fundamentais a ser observado pelos órgãos e entidades públicas ou privadas no estabelecimento dos padrões de qualidade no atendimento.

A atenção, o respeito e a cortesia são ferramentas fundamentais para o serviço público, no que concerne ao atendimento ao cliente. Porém, sabe-se que na maioria das vezes em que uma pessoa procura o serviço público, a fim de resolver algum assunto, esta depara-se com funcionários que nem sequer direcionam o olhar para ouvir o que a pessoa deseja. Nas empresas privadas, isto ocorre raríssimas vezes, pois o funcionário tem receio de perder o emprego e, por esta razão, atende aos clientes da melhor forma possível.

Consta ainda no Decreto que “os órgãos e as entidades públicas federais deverão implementar os padrões de qualidade do atendimento, de acordo com as diretrizes nele estabelecidas, bem como divulgar amplamente esses padrões de qualidade junto aos cidadãos-usuários”. (BRASIL, 2000)

O cliente que utiliza o serviço público é um usuário. Este usuário pode ser definido como uma pessoa que utiliza algum serviço ou equipamento de uso coletivo. A partir deste conceito, de acordo Pedroso (1998, p. 73), “nada expressa preferência ou satisfação, mas, sim reporta-nos à idéia de necessidade”.

É neste âmbito, então, que deve ser exercido de forma ampla a cidadania, pois de forma alguma deverão ser realizados e executados serviços de atendimento ao cliente por servidores públicos desatenciosos e desrespeitosos. Como cidadão, a pessoa que procura o

serviço público tem direito a receber um atendimento de qualidade. Pode-se dizer, então, que esta é uma das dimensões da conquista da cidadania.

O cidadão conquista a sua cidadania não somente votando em seus representantes, mas também fazendo valer o direito de receber um atendimento igualitário, baseado no respeito e na dignidade humana.

Em uma instituição pública deverão inexistir comportamentos de servidores que ignoram ou fingem ignorar a presença do usuário, deixam de observar com profissionalismo as suas solicitações ou requerimentos e negligenciam no tratamento dos pleitos.

Para trabalhar com atendimento ao público é necessário pois que, funcionários ou servidores sejam capazes de executar um serviço no qual o cliente seja atendido de forma atenciosa e demonstrando interesse na solução dos problemas. Entretanto, a efetivação do atendimento nos diversos setores públicos tem sido de má qualidade e completa ausência das características do autêntico serviço público.

De acordo com Mcdermott (1995, p.273):

O respeito ao cliente do serviço público começa pelo tratamento que se dispensa, recebendo-o não como inimigo ou adversário, mas simplesmente como cidadão. Num segundo momento, devem ser respeitados seus pleitos em todas as instâncias, por mais “absurdos” e “extravagantes” que possam parecer. Ao final, o serviço e o servidor público terão igual retribuição, ao merecer o respeito de toda a sociedade.

A cortesia é outra exigência da lei, que deveria ser transportada naturalmente para o ambiente de trabalho dos servidores. O tratamento dado a todos, sem exceção, ocasiona numa significativa melhoria do clima no ambiente de trabalho e diminui a própria carga de discussão e de contraditório no atendimento. Ela é uma importante ferramenta em todo e qualquer ambiente de trabalho.

Quando se fala em atendimento ao cliente pelo serviço público, em geral, pensa-se em demora no atendimento e servidores que dão pouca ou nenhuma informação aos usuários que necessitam do serviço. Observa-se, então, o descumprimento da lei ou ainda, o não cumprimento do Princípio da Eficiência, que foi acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, ao caput do art. 37 da Constituição Federal e previsto na legislação infraconstitucional, art.

22, da Lei 8.078/90, que diz “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

A lei é bastante clara, portanto, deve ser cumprida indistintamente por todos os Poderes que compõe o Estado, conseqüentemente, por seus órgãos e repartições. As instituições públicas podem ser conceituadas como aquelas que estão na competência e responsabilidade do Poder Público (União, Estados e Municípios), tendo como função primordial o atendimento às necessidades coletivas da população.

Ao Estado cabe o papel de autorizar, regular e fiscalizar sua prestação, razão pela qual não estariam na esfera daqueles serviços públicos no rigor científico da expressão.

A Administração Pública não pode ser considerada como um simples aparato de sustentação de um determinado governo. Pode ser entendida como uma instituição regrada e regulamentada, capaz de existir independentemente do governo.

A eficiência tão sonhada na esfera dos serviços públicos deve ser interpretada sob seus vários aspectos, podendo representar, num primeiro momento, qualidade; e num segundo, uma ação eficaz, ou ainda, num terceiro momento, pode ganhar a configuração de atividade dinâmica que não gera prejuízo.

Perez (1996, p. 59) comentando sobre a eficiência nos serviços prestados pelas instituições públicas, ressalta que:

Ser eficiente, portanto, exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo aquilo que a coletividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas atividades. Significa racionalidade e aproveitamento máximo das potencialidades existentes. Mas não só. Em seu sentido jurídico, a expressão, que consideramos correta, também deve abarcar a idéia de eficácia da prestação, ou de resultados da atividade realizada. Uma atuação estatal só será juridicamente eficiente quando seu resultado quantitativo e qualitativo for satisfatório, levando-se em conta o universo possível de atendimento das necessidades existentes e os meios disponíveis

A exigência de qualidade e os critérios para verificação da eficiência do serviço público estão vinculados a fatores externos, dentre estes podem ser citados os aspectos relativos à infra-estrutura.

Ressalta-se ainda que, as condições que viabilizam a prestação do serviço público influenciam diretamente na qualidade deste serviço. Em alguns casos, estas condições estão atreladas a questão orçamentária, e em outros casos, estão atribuídas à capacidade de organização do gestor administrativo. Outro fator que implica diretamente na qualidade dos serviços prestados pelas instituições públicas é a demanda exercida sobre certos órgãos e setores, sendo estes de serviço emergencial, como é o caso da saúde ou da justiça.

Sabe-se que, ocorrendo uma demanda excessiva, sem o respaldo do Estado, resultará na geração de serviços ineficientes e ineficazes, sendo a sociedade, a única a ser prejudicada.

Importante é comentar que não deve ser atribuída ao servidor público a responsabilidade pela ineficiente prestação de serviços, pois na maioria das vezes, ele é também uma vítima do sistema administrativo, que tem trâmites legais a serem cumpridos. Geralmente, a ele é atribuída a característica de ineficiência, porém, sabemos que não depende única e exclusivamente dele a capacidade de resolver um problema que o usuário do serviço público deseja. Ele é apenas e tão somente um representante do Estado.

O serviço público, qualquer que seja deve pautar por princípios básicos capazes de doar-lhe substancialidade e eficácia, inclusive, com inserção de valores em infra-estrutura. Desta forma, será possível atender seus clientes de forma eficiente e atendendo às necessidades coletivas.

A busca de qualidade no atendimento em toda e qualquer organização, seja esta pública ou privada, está ligada à satisfação das necessidades e expectativas dos clientes. As Delegacias de Polícia Civil em nosso país têm como objetivo encontrar soluções para resolver questões dentro do amparo legal estabelecido, além de realizar investigações. Ao procurar uma Delegacia de Polícia, a pessoa vai em busca de resolver um problema.

No caso do atendimento aos clientes que procuram as Delegacias de Polícia, objeto de estudo deste trabalho, é necessário que funcionários e servidores compreendam que os clientes ficam plenamente satisfeitos quando suas dúvidas são esclarecidas.

No âmbito das Delegacias de Polícia é preciso disseminar a consciência de que os servidores têm obrigação de zelar pelo patrimônio público, porém, limitando-se ao papel das suas funções e não agindo como julgadores de tudo. É importante também tratar com humanidade aqueles que precisam de auxílio, para assim, ter harmonia do ambiente.

A qualidade no atendimento dos serviços prestados pelas Delegacias de Polícia do Brasil vem sendo debatida de forma ampla. Em 2005, foi realizada em todo o país, uma pesquisa para medir a qualidade no atendimento ao público nas delegacias de polícia. É relevante o trabalho realizado pelas Delegacias no Distrito Federal que, de acordo com os dados coletados na pesquisa, os Distritos Policiais receberam pontuação acima da média nacional (50,4%). (TRINDADE, 2006)

Esta pesquisa foi realizada simultaneamente em 23 países. Em segundo lugar, teve destaque o Estado do Rio Grande do Sul, com 57,8% de pontos significativos pelo serviço prestado. Porém, de acordo com os pesquisadores, nenhuma das Delegacias do país alcançou a pontuação de 60,0% considerada aceitável. Ainda, de acordo com a pesquisa, o Brasil ficou com o 15º lugar no ranking dos demais países participantes. (TRINDADE, 2006)

Segundo Trindade (2006, p. 3):

No *ranking* geral das 23 nações, com pontuação máxima 100, o Brasil ficou em 13º lugar. Cinco países não entraram na classificação final por terem avaliado apenas um estabelecimento. O trabalho foi coordenado pela *Altus Global Alliance*, com sede na Holanda, e organizado no Brasil pelo Centro de Estudos de Segurança e Cidadania, da Universidade Cândido Mendes, do Rio de Janeiro. Ao todo, 471 delegacias ao redor do mundo foram visitadas. No Brasil, a análise aconteceu em 115 DPs nas regiões metropolitanas do Rio de Janeiro (30), São Paulo (30), Belo Horizonte (15), Recife (15), Distrito Federal (15) e Porto Alegre (10).

Em todas as 471 delegacias avaliadas no estudo mundial, foram analisados os seguintes quesitos: orientação para comunidade, condições materiais, tratamento igualitário

do público, transparência e prestação de contas e condições de detenção. (TRINDADE, 2006))

Dentre os pontos que tiveram maior destaque nos resultados da pesquisa e que implicam diretamente na qualidade do atendimento nas Delegacias, foram citados: a falta de informações adequadas sobre inquéritos policiais; a não disponibilização em cartazes visíveis ao usuário, do número do telefone da Corregedoria da Polícia Civil, que recebe denúncias; o destaque maior citado pela pesquisa foi com relação à inexistência de fôlderes, cartazes ou modelos de formulários que auxiliem na elaboração das queixas e a falta de encaminhamento dos casos em que as reclamações não são de competência da Polícia Civil. (TRINDADE, 2006)

A partir destas observações, pode-se dizer que a qualidade no atendimento nas Delegacias de Polícia é um assunto importante e que deve ser debatido pelos órgãos que fazem parte da Segurança Pública.

2 A SEGURANÇA PÚBLICA E SUAS PRINCIPAIS CONSIDERAÇÕES

A história da Polícia em nosso país remonta ao século XIX, a partir da vinda da Família Real Portuguesa, que fugia da invasão de Napoleão a Portugal.

Chegando ao Brasil, D.João VI traz a Divisão Militar da Guarda Real de Polícia que, na época, foi considerada como sendo o núcleo da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro. Deu-se, com isto, o início da história da Polícia Brasileira.

Em 1822, ano da Proclamação da Independência, a segurança da população era confundida com a segurança do país. A Constituição de 1924 delegou às Câmaras Municipais o exercício do poder de polícia.

Segundo Marcineiro; Pacheco (2005, p. 27):

Em 1831, durante a regência do Padre Diogo Antonio Feijó, os governos provinciais são conclamados a extinguir todos os corpos policiais então existentes, criando, para substituí-los um único corpo de guardas municipais voluntários por província. São criados então os Corpos de Guardas Municipais Voluntários, através da Lei Regencial. Estes Corpos de Guardas se constituíram no embrião das Polícias Militares em quase todos os Estados da Federação.

O Padre Antonio Feijó determinou que a nova polícia do Brasil deveria ser hierarquizada, como também, disciplinada, e em sua composição teria voluntários dedicados em tempo integral aos misteres policiais.

No ano de 1834 criou-se a Lei Imperial de nº 16 que também foi denominada de “Acto Adicional”. De acordo com esta lei, às Assembléias Legislativas competiam o papel de legislar sobre a Polícia e a Economia do Município.

Em 15 de novembro de 1840 é criada outra Lei Imperial de nº 105 que, em seu artigo 1º, definia Polícia, passando a compreender a Polícia Municipal e Administrativa apenas, e

não a Polícia Judiciária. Aos magistrados, principalmente os Juízes de Paz, cabia o papel de realizar atividades da Polícia Judiciária.

A origem da Polícia Judiciária data do ano de 1841, conforme cita Askoul (1998, p. 79), “com a promulgação da lei de nº 261, de 3 de dezembro, que apresentava uma organização policial incipiente, criando em cada província um Chefe de Polícia, com seus delegados e subdelegados escolhidos dentre os cidadãos”.

2.1 A Segurança Pública no Brasil e no Ceará: principais fatos

Com a Proclamação da República em 1889, o país passa por diversas transformações principalmente no campo social e no campo político. A ordem e a segurança ficariam a cargo dos governos estaduais. Os Estados foram autorizados a criarem guardas cívicas para o policiamento de seus territórios, conforme consta no artigo 8º do Decreto de nº 1, de 15 de novembro de 1889.

No início do ano de 1920, as Polícias Militares passaram de forma gradativa a adotar as regras do Exército Brasileiro.

A Constituição de 1934, em seu artigo 167, definia as Forças Públicas como sendo reservas do Exército. Faz-se então, a primeira referência em nível federal às Polícias Militares como organizações. Com o fim da 2ª Guerra Mundial, o país e o mundo passam por transformações significativas. Inicia-se, assim, a era da redemocratização.

A Constituição de 1946 surge mantendo a competência da União para legislar e garantir as Forças Públicas.

No Brasil como um todo, as forças de Segurança Pública são denominadas Polícias, tendo como principal função a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública nos Estados brasileiros e no Distrito Federal. A Polícia Militar de cada Estado é comandada por um oficial superior do posto de coronel e é denominado Comandante-Geral.

É importante comentar que o policial, como servidor público, tem a função de promover a segurança pública do cidadão. De acordo com o art.144 da Constituição Federal, “cabe à polícia civil a função investigativa, por ser polícia judiciária, e à polícia militar a função preventiva e ostensiva”. Nos dias atuais, a Polícia é uma força pública. (ALMEIDA; BRASIL, 2003).

A Segurança Pública no Ceará, historicamente, foi dividida em cinco períodos. O primeiro período corresponde ao período em que Portugal dominava o Brasil e tinha como missão assegurar a empresa da colonização.

No período colonial, a defesa do território brasileiro era feita a partir da organização e constituição de alguns dispositivos de Segurança. São eles: as Ordenanças, os Terços lusos e espanhóis, as bandeiras e as milícias.

O segundo período histórico da Segurança Pública está relacionado com a vinda da família real ao Brasil, bem como, à criação da Intendência Geral de Polícia da Corte e do Estado Geral do país, pelo príncipe-regente.

Segundo Brasil (2000, p. 25):

Esta fase antecede à criação da Chefatura de Polícia, sendo marcada pelas primeiras tentativas de constituição de um organismo destinado aos serviços de polícia que desobrigassem o Exército Nacional de tais serviços, que traziam enormes problemas ao governo e geravam descontentamentos entre os seus oficiais.

Em 1814 é criada a Chefatura de Polícia no Brasil, e em 1815 é também criada no nosso Estado, configurando-se como o terceiro período. No Ceará, esta Chefatura é caracterizada pela disputa nos âmbitos político e administrativo. Era constante uma alternância no comando dos serviços policiais. A escolha do nome que ficaria à frente no comando dependia da decisão do presidente da província na época ou ainda, do governador.

Neste período é válido ressaltar que a Polícia como Força Pública era formada pela Guarda Cívica, que foi criada no ano de 1889, bem como, pelo Regimento de Infantaria que, no Ceará, foi criado a partir do Corpo Policial do Estado, no ano de 1835.

No ano de 1937 é criada a Secretaria de Polícia e Segurança Pública e extinta a Chefatura de Polícia. Em 1948, é criada a Polícia Civil de Carreira, que incorporou a Guarda Civil. Esta fase compreende o quarto período da Segurança Pública do país.

A Lei nº 210, de 19 de abril de 1948, que criou a Polícia Civil de Carreira foi sancionada e promulgada no Governo do Desembargador Faustino de Albuquerque e Sousa.

Conforme Melo (2007, p. 46):

De acordo com o artigo 1º da Lei nº 210, de abril 1948, fica instituída no Estado do Ceará a Polícia Civil de Carreira que, como órgão do serviço policial, exercerá ação preventiva e repressiva para proteção dos direitos individuais e a manutenção da ordem pública.

Apesar de ter sido promulgada, a Polícia como instituição ficou à espera de uma função específica para ser implantada, devido a 14 vetos de 16 artigos contidos na lei. Porém, foi assegurada pela Lei de nº 6.945, de 19 de dezembro de 1963, reestruturando a Secretaria de Segurança Pública.

No governo do Coronel Virgílio Távora, que teve início no ano de 1979, houve a reestruturação da Secretaria de Polícia e Segurança Pública, e no ano de 1981 passou a denominar-se de Secretaria de Segurança Pública.

Na gestão do governador Tasso Jereissati, entre 1994 e 2002, ocorreram outras muitas mudanças, configurando-se assim, o quinto período da Segurança Pública Estadual. A Estrutura Organizacional da Secretaria de Segurança Policial foi modificada. Foi criado o Departamento de Inteligência Policial, que substituiu a Assessoria de Informação e Segurança da Polícia Civil. Foram criados os Distritos Modelos para atender áreas consideradas críticas e de maior incidência da violência na capital do Estado. Hoje, estes Distritos Modelos são denominados de Áreas Operacionais Integradas.

Em 1997, através da Lei nº 12.691, passou a ser vinculada operacionalmente a Secretaria de Segurança Pública e a fazer parte da estrutura organizacional da Governadoria.

Em 2003, com a Lei 13.297, a Polícia Civil passou a ser denominada de Superintendência da Polícia Civil.

A força militar de patrulhamento mais antiga é a do Estado de Minas Gerais, e que até hoje é constituída originalmente como Regimento Regular de Cavalaria de Minas, criado na antiga cidade de Vila Rica, atualmente denominada Ouro Preto, pago pelos cofres públicos e responsável pela manutenção da ordem pública ameaçada pela descoberta das riquezas naquele Estado.

Desde a sua criação, as polícias militares encontram-se organizadas em postos (relativos aos oficiais) e graduações (relativas às praças), à semelhança do Exército Brasileiro. Segundo a Constituição Federal de 1988, as polícias militares, por força legal, são forças auxiliares e reservas para a defesa interna do Exército Brasileiro. No entanto são as únicas corporações policiais responsáveis por exercer as funções de policiamento ostensivo, ressalvada a competência da *União*. Nas polícias militares, o maior posto é o de Coronel (veja Hierarquia na Polícia Militar), seguido do de Tenente-Coronel e Major, Capitão, 1º Tenente e 2º Tenente, seguida da graduação das praças-especiais - Aspirante-a-Oficial - e das praças - Subtenente, 1º Sargento, 2º Sargento, 3º Sargento, Cabo e Soldado (MELO, 2007, p. 47).

No caso da Polícia Militar, o Comandante-Geral é escolhido pelo Governador do Estado ou do Distrito Federal, dentre os oficiais do posto de Coronel. Ressalta-se que o número de patentes pode variar entre Estados.

Em alguns Estados, as Polícias Militares foram criadas em 1831 depois de ato do regente padre Diogo Feijó, sendo que a partir da Constituição Federal de 1946 (Constituição que redemocratizou o país após o governo de Getúlio Vargas) as Corporações dos Estados passaram a ser denominadas Polícia Militar, congregando todas as instituições estaduais que faziam policiamento ostensivo.

Nos dias atuais, a maior Corporação Policial Militar é a Polícia Militar do Estado de São Paulo, com um total de 130.000 integrantes, pois o Corpo de Bombeiros Militar de São Paulo é subordinado a PMESP, seguida da Polícia Militar de Minas Gerais, tendo logo após a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, contando com cerca de 38.000 mil integrantes.

Sobre o papel da Polícia, Abreu, Almeida; Brasil (2003, p. 117) comentam que:

A polícia garante competência e se destaca ao utilizar a força física autorizada para atingir pessoas “desviantes” do comportamento social consentido. Essa força é de uso interno, delimitada só para pessoas autorizadas para manter a ordem da sociedade, o que legalmente não compete aos grupamentos militares.

Para Lazzarini (1987, p. 20), “Polícia é um vocábulo derivado do latim, ou seja, de *politia*, que, por sua vez, procede do grego, isto é, *politeia*, trazendo o sentido de organização política, sistema de governo e, mesmo, governo”.

O autor (1987, p. 20) ainda ressalta que:

Polícia é o conjunto de instituições, fundadas pelo Estado, para que, segundo as prescrições legais e regulamentares estabelecidas, exerçam vigilância para que se mantenham a ordem pública, a moralidade, a saúde pública e se assegure o bem-estar coletivo, garantindo-se a propriedade e outros direitos individuais.

É importante ressaltar que no Período Imperial as atividades de repressão política foram marcantes no caso das revoltas regionais e nas ações voltadas ao combate dos crimes contra o patrimônio.

A polícia como instituição herdou das instituições anteriores o caráter militar, o quartel, a farda, a divisão em infantaria e cavalaria, os postos e as graduações hierárquicas, a disciplina. Foram então, formadas duas categorias. A primeira delas, a oficialidade proveniente das classes economicamente superiores; a segunda, as praças, oriundas das camadas pobres da população. Recebeu, ainda, a missão de conter o povo pobre objetivando evitar ou reprimir suas manifestações de revoltas, dentre estas, podem ser citadas: a Balaiada, a Sabinada, Conferência do Equador e a Inconfidência.

Lazzarini (1987, p. 21) comenta que:

A ditadura Vargas, também transformou na prática, sem mudanças formais importantes, as polícias civis em polícia política de seu regime. No período de 1945 a 1964, caracterizou-se pelo retomo das duas polícias às atividades originais, qual seja, a polícia civil foi esvaziando seu caráter de polícia política, passando esta função ao DOPs, dando andamento ao processo de criação de organismos especializados. Já a polícia militar deixou arquivadas suas pretensões a exército regional, retomando às tarefas policiais comuns.

No período da Ditadura Militar, isto é, entre 1964 e 1984, as duas polícias civil e militar voltam a ser usadas em funções de repressão política, desta feita, sob o comando de órgãos das Forças Armadas.

Ao contrário das características do período autoritário, a polícia como instituição pública tem um importante papel a desempenhar e a partir desta colocação, urge dizer que ela deve adequar-se aos anseios da população. Para tanto, é necessário ter autonomia, democracia, competência, eficácia e realize um trabalho com transparência. Isto tudo precisa estar aliado à tecnologia, equipamentos, planejamento, prevenção e resolução rápida e eficaz dos casos investigados.

Lazzarini (1998, p. 22), ressalta que:

Ao policial foi confiado, pela sociedade e pelo Estado, o papel da segurança pública. No entanto, nos parece que historicamente, a segurança pública, tem sido confundida com o combate à criminalidade. (. . .) Dar segurança significa prevenir, por todos os modos permitidos e imagináveis, para que a infração penal não ocorra. Para combater o delito, ao contrário, é preciso que, por omissão, imprevisão, desconhecimento ou interesse, se deixe que ele ocorra. Além do mais, os gastos e os prejuízos materiais e humanos, em regra, são maiores com o combate do que com a segurança, se esta for bem planejada por quem de fato, entenda da matéria.

No mundo em que vivemos, o policial é preparado para a guerra, para combater o crime. Não é feita uma preparação para prevenção do crime. Em geral, a consequência maior de tudo isto é que atualmente a sociedade vivencia uma insegurança pública. É necessário, pois, uma mudança urgente, para que se estabeleça a segurança pública, a cidadania e os direitos humanos em nosso país. E ainda, que assegurem de forma efetiva a dignidade da profissão de policial no Brasil.

No Estado do Ceará, a Segurança Pública utiliza de forma integrada as polícias civil e militar como força policial, cada uma com sua função legalmente estabelecida. À frente da Polícia Civil está o Superintendente de Polícia Civil. Cabe à ela a função investigativa, por ser a mesma uma polícia judiciária. No caso da polícia militar, sua função é preventiva e ostensiva. Entretanto, a perspectiva de integração ainda é uma construção e promove muitas críticas e discussões.

Para Abreu, Almeida; Brasil (2003, p. 118):

Observa-se que essa integração é alvo de discussões e muita disputa por parte de integrantes das duas instituições e de uma certa confusão por parte da sociedade. Do ponto de vista formal, a instituição polícia deve ser separada das instituições militares e, do ponto de vista dos policiais e da sociedade, fica difícil estabelecer os limites da função de cada uma, interessando, especialmente à sociedade, a função de dar segurança, independentemente de ser civil e militar.

As discussões em torno desta integração se devem ao fato de que, do ponto de vista da polícia, não há limites quanto às funções a serem exercidas pelos policiais. Para haver esta integração entre as polícias, bem como, a unificação da formação policial serão necessárias várias mudanças na maneira de pensar e se fazer polícia pelas forças policiais.

O trabalho da Polícia varia de acordo com o Estado ou país, bem como, de acordo com as situações que ela mesmo enfrenta no dia-a-dia. No nosso país, assim como em países como a Argentina, o México e a Alemanha várias instituições policiais se responsabilizam pelos serviços da polícia.

As atividades policiais têm a função de manter a lei e a ordem do país. Estas atividades são desenvolvidas por policiais civis e militares de cada Estado, sendo o governo estadual responsável pelo seu controle.

Silva (1995, p.58) comenta que:

A natureza do trabalho policial pode ser caracterizada primeiro, ao que a polícia é designada para fazer; segundo, a situação com as quais ela tem que lidar; terceiro, às ações que ela deve tomar ao lidar com as situações. Atribuições são a descrição organizacional do que os policiais estão fazendo – patrulhamento, investigando, controlando o tráfego, aconselhando e administrando [. . .] em termos de situações com as quais a polícia se envolve: crime em andamento brigas domésticas, crianças perdidas, acidentes de automóvel, pessoas suspeitas, supostos arrombamentos, distúrbios públicos e mortes não-naturais. Nestes casos, a natureza do trabalho policial é revelada por aquilo com o que ela tem de lidar. [. . .] em termos de ações executadas pela polícia durante as situações, tais como: prender, relatar, tranquilizar, advertir, prestar primeiros socorros, aconselhar, mediar, interromper, ameaçar, citar [. . .] Nesse caso, o trabalho dos policiais é o que os policiais fazem nas situações que encontram.

A polícia tem um papel importante a desempenhar em nossa sociedade. Sua atuação na sociedade tem uma relação com a comunidade, à proporção em que suas atribuições são determinadas conforme a demanda da população através dos serviços de combate aos crimes, assim como, na manutenção da ordem pública.

O artigo 144 da Constituição Federal trata da Segurança Pública:

“Art. 144 - A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

I - polícia federal;

II - polícia rodoviária federal;

III - polícia ferroviária federal;

IV - polícias civis;

V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.

§ 1º - A polícia federal, instituída por lei como órgão permanente, organizado e mantido pela União e estruturado em carreira, destina-se a:

I - apurar infrações penais contra a ordem política e social ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de suas entidades autárquicas e empresas públicas, assim como outras infrações cuja prática tenha repercussão interestadual ou internacional e exija repressão uniforme, segundo se dispuser em lei;

II - prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e o descaminho, sem prejuízo da ação fazendária e de outros órgãos públicos nas respectivas áreas de competência;

III - exercer as funções de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras;

IV - exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária da União.

§ 2º - A polícia rodoviária federal, órgão permanente, organizado e mantido pela União e estruturado em carreira, destina-se, na forma da lei, ao patrulhamento ostensivo das rodovias federais.

§ 3º - A polícia ferroviária federal, órgão permanente, organizado e mantido pela União e estruturado em carreira, destina-se, na forma da lei, ao patrulhamento ostensivo das ferrovias federais.

§ 4º - Às polícias civis, dirigidas por delegados de polícia de carreira, incumbem, ressalvada a competência da União, as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares.

§ 5º - Às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil.

§ 6º - As polícias militares e corpos de bombeiros militares, forças auxiliares e reserva do Exército, subordinam-se, juntamente com as polícias civis, aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios”. (BRASIL, 1988).

Observa-se, a partir da Constituição Federal, cada instituição policial tem seu papel relevante na sociedade e suas atribuições são diversas, porém, todas tem como objetivo comum a manutenção da segurança e do bem-estar do cidadão.

A atuação do policial tem passado por mudanças de acordo com o tempo e isto exige uma mudança de posicionamento deste profissional. A polícia atua no meio social de acordo a solicitação da comunidade.

No início do século XXI, a polícia evoluiu para uma filosofia de Polícia Comunitária, que tem como filosofia uma estratégia de organização em que ocorre uma parceria entre a polícia e a comunidade. Estas devem então trabalhar em parceria, para em conjunto buscarem resolver os problemas que afligem a sociedade nos dias atuais.

Almeida (2006, p. 146) “em todo o mundo, o que tem sido considerado como sendo policiamento comunitário é um modelo organizacional, cujo coração é a cooperação entre as organizações policiais e a sociedade civil”.

A base da teoria do policiamento comunitário é a necessidade de interação entre polícia e sociedade. Para tanto deve-se ter a participação efetiva do público envolvido e todas as camadas da sociedade civil. Esta participação não deverá ocorrer apenas na execução de tarefas relativas à segurança, mas também no momento de criação de estratégias de segurança a serem adotadas. Em suma, pode-se dizer que tanto a polícia quanto a comunidade são responsáveis pela segurança pública.

A Polícia Comunitária surgiu entre os anos de 1970 e 1980, em países da América do Norte e da Europa Ocidental. No nosso país, a polícia vem desenvolvendo práticas similares às dos Estados Unidos e Canadá.

O Policiamento Comunitário tem como características principais: a parceria entre a polícia e a comunidade, a identificação e a resolução de problemas a partir das parcerias, e por último, a prevenção de crimes.

Através da parceria entre a polícia e a comunidade é possível que ambas realizem discussões acerca do problema, identificando os que devem ser priorizados. Após identificar os problemas e priorizá-los, polícia e comunidade buscarão juntas estratégias para solução dos mesmos. O foco desta parceria é prevenção de crimes através de uma rede de solidariedades, possibilitando assim, melhorias na estrutura e nos problemas sociais da comunidade.

2.2 A Polícia Civil: um breve histórico

A Polícia Civil no nosso país nasceu com o Alvará de 10 de maio de 1808, baixado pelo príncipe regente D. João. Em 1875, na investigação criminal já autorizada pelo Alvará, foi dado ênfase ao Inquérito Policial, a cargo do Delegado, Bacharel em Direito.

No ano de 1890, o Ceará começou a legislar sobre Polícia Civil, autorizado pelo Decreto Nº 01 do Governo Republicano. Em 1916, é criado o cargo de Chefe de Polícia Civil e as Delegacias Regionais e Sub-Regionais de sedes de Comarcas.

Em 1928 foi criada a Secretaria de Polícia e Segurança Pública. Em 1969 foi publicado o primeiro Estatuto da Polícia Civil de Carreira do Estado Ceará.

Em 1997, através da Lei Nº 12.691, passou a ser vinculada operacionalmente a Secretaria de Segurança Pública e a fazer parte da estrutura organizacional da Governadoria.

No ano de 2003, com a Lei de nº 13.297, a Polícia Civil passou a ser denominada de Superintendência da Polícia Civil.

A Polícia Civil no Estado do Ceará tem como principal objetivo a promoção de apuração das infrações penais, exceto as militares, em defesa da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio.

Conforme o Documento da Polícia Civil do Estado do Ceará (2003, p.15) são suas atribuições principais:

- a) Exercer, com exclusividade, as funções de polícia judiciária estadual visando a apuração das infrações penais e de sua autoria, através do inquérito policial e de outros procedimentos de sua competência;
- b) Resguardar a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade de todos os brasileiros e estrangeiros residentes no País;
- c) Adotar providências cautelares, destinadas a preservar os locais, os vestígios, e as provas das infrações penais;
- d) Requisitar exames periciais, para comprovação da materialidade das infrações penais e de sua autoria;
- e) Exercer a prevenção criminal especializada;
- f) Planejar, coordenar, executar, a orientação técnica e o controle das atividades policiais, administrativas e financeiras;
- g) Colaborar com a Justiça Criminal, fornecendo as informações necessárias à instrução e julgamento dos processos criminais e a promoção das diligências requisitadas pelas autoridades judiciárias e pelos representantes do Ministério Público;
- h) Cumprir mandados de prisão;
- i) Atuar harmonicamente com órgãos congêneres federais e de outras Unidades da Federação, objetivando manter intercâmbio de interesse policial para apuração das infrações penais;
- j) Exercer as atividades procedimentais relativas a menores, nos termos da legislação especial;
- k) Promover a integração com a comunidade.

A partir do documento citado acima, pode-se dizer que são muitas as atribuições da Polícia Civil, porém com as novas demandas vivenciadas pela sociedade atual, dentre estas, questões de gênero, prostituição, conflitos da juventude, entre outras, muitas vezes os policiais não conseguem acompanhar todo este quadro, ou seja, eles não conseguem incorporar tais demandas com diversas atribuições.

Este fato é comum principalmente nas Delegacias localizadas nos bairros, como é o caso da 25ª Delegacia de Polícia, tendo como principal consequência, uma deficiência no atendimento ao cliente.

2.3 As Delegacias de Polícia Civil do Estado do Ceará

As primeiras Delegacias do Estado do Ceará foram criadas no final do Período do Estado Novo. Foram inauguradas o 1º e o 2º Distrito Policiais. Em seguida foram criadas duas Delegacias Especializadas: Delegacia de Ordem e Política Social (DOPS) e Delegacia de Investigação e Capturas (DIC).

Em março de 1968 foram inauguradas as Delegacias do 5º e do 2º Distrito, localizadas em Parangaba e Messejana respectivamente; também foram criadas as Delegacias de Menores, que foram denominadas de Divisão de Segurança e Proteção ao Menor, de acordo com o Decreto-Lei de nº 14.782.

Neste mesmo ano, foi inaugurada a Delegacia de Acidentes de Veículos, que passou a funcionar juntamente com o Departamento de Trânsito do Estado do Ceará.

A 7ª Delegacia de Polícia Civil foi inaugurada em 1969, no bairro Pirambu, atendendo ao Plano de Expansão da Polícia Civil, com base na Lei de nº 6.945. Em dezembro deste mesmo ano foi inaugurado o 8º Distrito no Conjunto Habitacional Prefeito José Walter, em Mondubim, inaugurada no dia 15 de dezembro desse mesmo ano.

Em 1974, na gestão do Governador César Cals de Oliveira Filho, houve a ampliação do número de Delegacias Distritais. Foi inaugurado o 9º Distrito Policial para atender a comunidade do bairro Mucuripe.

Em março de 1976, na gestão do Governador Adauto Bezerra, foi inaugurada, na cidade de Juazeiro do Norte, a Delegacia de Polícia Regional desta cidade. Neste mesmo ano também foi inaugurada a Delegacia de Polícia Regional da Cidade de Sobral. Em maio do mesmo ano foi inaugurado o 10º Distrito Policial localizado no Bairro de Antonio Bezerra.

Em 1977 foram inauguradas mais duas Delegacias, uma na capital e outra no interior do Estado. A primeira foi no bairro Conjunto Ceará, o 12º Distrito Policial. Em seguida, foi inaugurada a Delegacia Regional na Cidade de Iguatu.

No ano de 1978, foram criadas 2 Delegacias, o 11º Distrito Policial para atender a comunidade do bairro Pan Americano e adjacências, e o 13º Distrito Policial, no bairro Cidade dos Funcionários.

Em 1979 o governador Virgílio Távora autorizou o Plano de Expansão da Polícia Civil de Carreira no nosso Estado. A Polícia Civil do Ceará recebeu um reforço de 40 Delegados, 79 escrivães, 214 agentes, bem como, algumas auxiliares de necropsia, peritos e datiloscopistas.

Também neste ano, o governador transformou a Delegacia de Vigilância e Capturas em duas outras delegacias, a Delegacia de Defraudações e Falsificações e a Delegacia de Capturas (DCA). Esta transformação ocorreu com base no Decreto de nº 13.240 de 25/06/1979.

No início da década de 1980 foram inauguradas outras Delegacias na capital. O 14º Distrito no Conjunto Industrial, em Maracanaú foi inaugurado no dia 06 de maio; no dia 14 de novembro foi inaugurado o 15º Distrito no bairro Cidade 2000. Em seguida, foi inaugurada a Delegacia de Procedimentos Especiais (DEPE). Em novembro foi inaugurado o 19º Distrito Policial, no bairro Conjunto Esperança.

Na gestão do governador Virgílio Távora foram criadas várias Delegacias. No ano de 1983 foi criada a 20ª Delegacia Distrital, no bairro Acaracuzinho, depois veio a inauguração da 21ª Delegacia no bairro Conjunto Timbó, e a Delegacia de Plantão Permanente. No ano de 1984 houve uma ampliação no número de Delegacias Regionais. Foram inauguradas a Delegacia Regional de Icó e de Tauá.

No ano seguinte, o governador Luiz Gonzaga Mota fez uma redefinição na Estrutura da Secretaria de Segurança Pública, em que foram criados os seguintes órgãos: o Departamento de Telecomunicações (DETEC); a Assessoria de Informação e Segurança; os Postos de Serviços de Atendimento Policial no Aeroporto e na Estação Rodoviária João Tomé; a Delegacia de Furtos; a Delegacia de Roubos; a Delegacia de Furtos e Roubos de Veículos; e a Delegacia de Costumes e Diversões.

Em 1986 foi criada, através do Decreto de nº 18.267, a 1ª Delegacia de Defesa da Mulher, tendo como titular a Dra. Maria Neuma Castelo de Sousa Leão.

O governo de Tasso Jereissati foi marcado por importantes ações na área da Segurança Pública. Foram criadas várias delegacias, e oficializadas pelo Decreto de nº 19.220, as Delegacias Metropolitanas de Fortaleza, bem como, das cidades de Caucaia, Eusébio, Maracanaú, Pacatuba, Guaíba e Aquiraz.

Melo (2007, p. 42) comentando sobre a gestão de Tasso Jereissati ressalta que

Na primeira administração do governador Tasso Jereissati (1987-1990), esse mesmo governante redistribuindo os cargos de direção e assessoramento na estrutura organizacional da Secretaria de Segurança Pública, através do Decreto nº 19.220, de 20 de abril, uniu a Delegacia de Furtos e a de Roubos que se encontrava dividida em uma só; transformou o Departamento de Segurança e Proteção ao Menor em Delegacia da Família e do Menor.

Em 1988 foi criado o 16º Distrito Policial no bairro João XXIII, o 24º Distrito Policial no Conjunto Jereissati II, o 25º Distrito de Polícia Civil no bairro Montese e o 26º Distrito Policial, no bairro Edson Queiroz.

Neste mesmo ano, Tasso Jereissati extinguiu a Delegacia de Economia Popular e Sonegação Fiscal.

Foi criada ainda a Delegacia de Acidentes de Veículos e a Delegacia da Família e do Menor passou a ser denominada como Delegacia da Família, da Criança e do Adolescente.

Em 1991 foi criada a 27ª Delegacia no bairro Henrique Jorge, a 28ª Delegacia no Conjunto Novo Maracanaú, e a 29ª Delegacia na Pajuçara.

Em 1992 foi inaugurado o 30º Distrito, no Conjunto Palmeiras, o 31º Distrito Policial na Praia do Cumbuco em Caucaia; o 32º Distrito no bairro Bom Jardim e o 33º Distrito no Planalto das Goiabeiras. Em 1993 foi criado o 34º Distrito Policial no Centro da Cidade de Fortaleza.

A Estrutura Organizacional da Secretaria de Segurança Pública também passou por várias mudanças. Na gestão do governador Tasso Jereissati foi inaugurado o Departamento de Inteligência Policial, que substituiu a Assessoria de Informação e Segurança da Polícia Civil. (MELO, 2007)

Em 1997 através da Lei nº 12.691, passou a ser vinculada operacionalmente a Secretaria de Segurança Pública e a fazer parte da estrutura organizacional da Governadoria.

Em 1998 foi criado o primeiro Distrito-Modelo (DM) na área da 12ª Delegacia Distrital do Conjunto Ceará. Foram feitos investimentos significativos na área da Segurança Pública do Estado. Foram adquiridos novos equipamentos, viaturas e armamentos, também foram reformados alguns prédios, quartéis e institutos técnico-científicos.

Em seguida, foram implantados mais 2 Distritos-Modelos, sendo um na área do centro da capital e o outro na zona leste da capital, abrangendo os bairros da Varjota, Papicu e Aldeota. Houve também a estruturação do Comando Integrado de Operações Policiais (CIOPS), que foi inaugurado no dia 12 de janeiro de 1999.

Vários recursos foram destinados à Segurança Pública na Gestão do governador Tasso Jereissati. Foram reformadas algumas Delegacias, e teve início a construção das novas instalações da 2ª Companhia.

Em 2003, na Gestão do Governador Lúcio Gonçalo de Alcântara, foi empossado como Secretário de Segurança do Estado, o delegado Federal Francisco Wilson Nascimento, em substituição ao general Cândido Vargas Freire. O governador Lúcio Alcântara sancionou a lei nº 3.297, de 7 de março de 2003, onde alterou a denominação da Secretaria da Segurança Pública e da Defesa da Cidadania (SSPDC), para Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS).

Em 2005 foi nomeado Secretário de Segurança o general Théo Espíndola Basto. Em 2006, em sua gestão, foram entregues à população de Fortaleza, as novas sedes dos Distritos 8º e 16º, com estruturas modernas e confortáveis. Também foram reformadas a Delegacia Distrital de Parangaba, a Delegacia de Defesa da Mulher de Fortaleza e de Maracanaú, como também, a Delegacia Metropolitana de Caucaia.

Ressalta-se ainda que, na gestão de Lúcio Alcântara foram feitos muitos investimentos na área da Segurança Pública, tais como a compra de 53 viaturas para a Polícia Civil e 186 para a Polícia Militar.

Também foram feitos investimentos em compra de material para o Corpo de Bombeiros Militar, foi criada a Delegacia Anti-sequestro, e ainda, foram empossados 411 policiais civis, sendo 354 inspetores, 28 auxiliares de perícia, 24 peritos legistas e 5 peritos criminais. O Ceará vivencia uma nova fase na Segurança Pública, com novas viaturas e um maior contingente de policiais.

Em 2007, o governador Cid Ferreira Gomes cria o Ronda do Quarteirão, um policiamento destinado inicialmente para atender aos bairros mais críticos de Fortaleza. Foram compradas novas viaturas com equipamentos modernos para atender a população da capital do Estado. Cada viatura possui um telefone celular, no qual o número fica à disposição da comunidade para denunciar e registrar ocorrências. Percebe-se que, não só a Polícia Civil, mas também a Polícia Militar passaram por inúmeras transformações em toda a sua história, sempre em busca da manutenção da segurança da população.

3 A QUALIDADE NO ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DA DELEGACIA: O CASO DA 25ª DELEGACIA

O presente trabalho constitui-se numa pesquisa descritiva exploratória elaborada em dois momentos, com o objetivo de fazer um estudo sobre a qualidade no atendimento dos serviços prestados na 25ª Delegacia de Polícia Civil, que atende à população do bairro Vila União e de bairros adjacentes, tais como: Montese, Parreão, Bom Futuro e parte do Bairro de Fátima.

No desenvolvimento do trabalho foram realizados dois tipos de pesquisas: o primeiro momento corresponde ao levantamento bibliográfico acerca do assunto; no segundo momento foi realizada uma pesquisa de campo na Delegacia citada acima. O objetivo da pesquisa é saber a opinião dos entrevistados sobre o referido tema. O público externo também foi convidado a opinar sobre a qualidade no atendimento do serviço prestado.

Como instrumento da pesquisa de campo foram utilizadas entrevistas em forma de questionário (em anexo) constituído de perguntas ordenadas sobre a qualidade dos sistemas informatizados utilizados na 25ª Delegacia e a satisfação dos policiais que o operam. Na pesquisa em questão, convidou-se para aplicação do questionário 14 profissionais que atuam na Delegacia, dentre estes a Delegada, Delegada Adjunta e os inspetores; e ainda, 15 pessoas que no período de realização da mesma, utilizaram os serviços da Instituição, totalizando 29 entrevistados.

3.1 A 25ª Delegacia Distrital

A 25ª Delegacia de Polícia Civil está localizada no bairro Vila União, atendendo esta população, assim como, à população dos bairros do Montese, Parreão, Bom Futuro e parte do Bairro de Fátima.

É uma Delegacia Distrital que está subordinada ao DPM (Departamento de Polícia Metropolitana) e conta com uma Delegada Titular, duas Escrivães e dez Inspetores.

Entre as diversas atribuições dos Delegados de Polícia Civil de 1ª classe podem ser citadas algumas. São elas:

a) Exercer atividades que envolvam direção, gerência, supervisão, coordenação, planejamento, orientação, execução e controle das ações e operações policiais voltadas para a manutenção da ordem e segurança pública no âmbito da Polícia Civil;

b) Promover a instauração e presidir os procedimentos policiais voltados à apuração dos crimes e contravenções penais que sejam de competência da Polícia Judiciária Estadual ou daquele cuja investigação lhe for cometida;

c) Desempenhar outras atividades atinentes aos serviços e funções próprias de Polícia Judiciária, dentre outras. (CEARÁ, 2007)

De acordo com dados da Polícia Civil, atualmente o total de Delegados de Polícia Civil no Estado do Ceará é de 231 profissionais.

Ao Escrivão de Polícia Civil compete algumas atribuições. São elas:

a) Sob a supervisão direta do Delegado de Polícia, dar cumprimento às formalidades processuais e executar tarefas relativas à preparação e realização de inquéritos policiais e de procedimentos instaurados na Delegacia em que servir;

b) Proceder à lavratura de termos autos e mandados;

c) Diligenciar quanto ao cumprimento das formalidades e prazos legais necessários à ulatimação e à remessa dos procedimentos aos órgãos competentes;

d) Realizar tarefas correlatas de apoio policial e administrativo e desempenhar outras atividades atinentes aos serviços cartorários nas Delegacias de Polícia, dentre outras. (CEARÁ, 2007)

A Polícia Civil do Estado do Ceará conta atualmente com 402 escrivães, distribuídos nas Delegacias da Capital e do Interior.

No que se refere aos Inspectores de Polícia Civil, hoje fazem parte do Quadro da Polícia 1.315 Inspectores. Suas atribuições são as seguintes:

a) exercer atividades de nível superior, envolvendo supervisão, coordenação, orientação, controle e chefia de equipes de policiais civis, bem como assistência às

autoridades superiores, em assuntos técnicos especializados e fiscalização de trabalhos de segurança, investigações e operações policiais;

b) exercer a segurança das autoridades, de bens e de serviços ou de áreas de interesse da segurança interna, bem assim investigações e operações policiais, com vistas à apuração de atos e fatos que caracterizam infrações penais;

c) exercer, quando exigidas a especialidade e habilitação profissional, atividades de natureza repetitiva, compreendendo a execução qualificada, sob supervisão e orientação, dos trabalhos laboratoriais, relativos a determinações, dosagens e análises em geral com vistas à investigação policial, operar radiografias em vivo e em cadáver, para localização de projéteis de arma de fogo ou outros, bem como técnicas histológicas e hematológicas;

d) zelar, quando incumbido de sua guarda, pelo instrumento técnico e científico dos laboratórios de perícias, encarregando-se de sua preparação para exame em geral, limpeza e conservação;

e) executar, quando exigidas a especialidade e habilitação profissional, atividades de natureza técnica de nível médio, envolvendo supervisão, orientação e execução de serviços em oficinas ou unidades policiais relacionadas com a função, bem assim a revisão de trabalhos de equipes de funcionários de categoria igual ou inferior, além de outras tarefas relativas à área de telecomunicações policiais;

f) dirigir viaturas policiais, quando a situação o exigir, em qualquer órgão da Polícia Civil, compatível com suas funções; e outras atividades que forem definidas por lei ou regulamento. (CEARÁ, 2007)

No que concerne ao atendimento ao cliente, ao público, este se dá quando da chegada do indivíduo à delegacia, ainda na recepção, por um inspetor que, conforme o caso, encaminha para os demais setores: Gabinete da Delegada ou Delegado, Cartório, Registro de Ocorrências e Inspetoria. Cada setor tem sua função específica, porém, todos trabalham em conjunto.

As informações são repassadas a partir do registro de ocorrência através do Boletim de Ocorrência (B.O.) para cada setor que, então, encarrega-se de realizar seu trabalho em busca da resolução do problema.

O setor de Registro de Ocorrência é o local onde o cliente é cadastrado no sistema informatizado da Polícia Civil no Estado do Ceará – S.I.P (Sistema de Informações Policiais),

que é alimentado com os dados pessoais e a narrativa do problema, cujo documento ficará arquivado nesse sistema para posteriores consultas em nível estadual, evitando que o cliente enfrente a burocracia anteriormente estabelecida.

Caso seja necessário a instauração de algum procedimento, dentre estes: Inquérito Policial (IP) ou Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) ou uma simples mediação, basta entrar no sistema (SIP) e fazer a respectiva conversão, agilizando assim, o processo de atendimento. O TCO é um termo onde ficam registradas informações sobre o delito cometido pelo indivíduo.

A recepção da Delegacia é composta de balcão que separa o policial da vítima com três cadeiras e um aparelho de televisão, local de espera para o atendimento. Ali, então, é mantido o primeiro contato com o policial, onde o cliente (cidadão) expõe inicialmente seu problema. Este policial, que no caso é um inspetor, tem que possuir um conhecimento amplo das atividades desenvolvidas no cotidiano da delegacia para que possa fazer o devido encaminhamento ao setor que irá aprofundar-se na busca da solução do problema.

A Delegacia conta com 02 viaturas, sendo uma caracterizada e outra descaracterizada (sem o logotipo da Polícia Civil e sem intermitentes), para o atendimento externo. Como proteção aos policiais que atendem às ocorrências externas, existem coletes, algemas e armas municionadas da própria instituição. Alguns desses itens são acautelados (emprestados) ao policial para utilização no seu dia-a-dia.

Como forma de ilustração, em meados de 2001, uma experiência inovadora fora lançada na Polícia Civil do Estado do Ceará. Buscando-se uma melhoria do atendimento da comunidade o Superintendente da época, Delegado César Wagner Maia Martins, lançou os projetos Polícia Interativa e Excelência no Atendimento.

A origem dos projetos foi a tentativa de melhorar a humanização no atendimento das delegacias, ter um mecanismo para auferir objetivamente a qualidade do atendimento, abrir um canal para manifestação da população, especializar e terceirizar o setor de atendimento ao cidadão, e conseqüentemente liberar os policiais para a atividade-fim. Inicialmente, formatou-se o Projeto Polícia Interativa, que

consistia na colocação de urnas e formulários nas delegacias com quesitos para o cidadão responder de forma impessoal.

O questionário era objetivo e abrangia diversos setores da delegacia no que tange ao atendimento, tendo várias escalas, entre ruim e excelente. Existia ainda um campo apropriado para manifestações como: sugestões, críticas, elogios etc. Ressalte-se que já no primeiro semestre de 2002 a avaliação chegou ao percentual de 70% entre bom e excelente nas delegacias que foram beneficiadas, inicialmente com o projeto-plantonista e alguns distritos, inclusive o 25º Distrito Policial.

O projeto foi gerenciado pela Diretora do Departamento de Polícia Metropolitana (DPM) que foi juntamente com sua equipe e acompanhou diretamente a sua implementação e seus resultados.

A iniciativa foi pioneira no Brasil e a imprensa deu ampla repercussão com resultados animadores junto a sociedade fortalezense. Paralelo a este projeto um outro começou a ser formatado e finalmente lançado em dezembro de 2001 e viria a compor este novo cenário de diálogo com as comunidades e de melhoria contínua do atendimento. O Projeto Excelência no Atendimento logo ganhou dimensão nacional. Ele consistia na terceirização do atendimento ao cidadão nas delegacias de polícia através da contratação de estudantes universitários, especializando-se nas áreas de atendimento, direitos do cidadão e organograma da polícia civil eram distribuídos nas delegacias plantonistas e em um balcão próprio prestavam este atendimento primário.

Destaca-se a criação nas delegacias de dois setores distintos, um para receber os presos, outro para atender ao cidadão. Anteriormente, ambos eram atendidos pelo mesmo setor, no caso, a permanência das delegacias, o que trazia transtorno de toda ordem para o bom atendimento do cidadão que, ao chegar na unidade policial, se misturava com os presos que aguardavam seus deslocamentos para as celas, além de que os policiais civis não recebiam treinamento no campo do atendimento, pois sua finalidade básica era a investigação policial.

Com o final da gestão do Governador Lúcio Alcântara e a assunção do novo governador, Cid Gomes, ambos os projetos foram atingidos de morte com as suas totais

dissoluções, trazendo neste aspecto um retrocesso sem igual no atendimento realizado pela Polícia Civil aos cidadãos cearenses. De lá para cá, o cenário se agravou porque os policiais se restringiram somente a sua atividade-fim, investigação de crimes. Na mesma época, foram criados ainda a Ouvidoria e Assessoria Comunitária (pioneira no Brasil) na polícia civil, formando um quadro de evolução na proximidade e confiabilidade com as comunidades. Ambas também foram desativadas.

Os projetos tiveram breve continuação na Delegacia do 25º Distrito Policial, quando em 2004 o delegado César Wagner assumiu a titularidade e por conta própria reimplantou os dois projetos e ainda criou o comitê do cidadão, compostos de representantes de vários segmentos da sociedade, moradores dos bairros Montese e Vila União que discutiam os problemas de segurança daquela área, mas, infelizmente o projeto não prosseguiu por falta de apoio e investimentos. Também foi criado nenhum outro projeto com os mesmos objetivos.

3.2 Análise e Discussão dos Resultados da Pesquisa de Campo

Na primeira etapa da Pesquisa foi realizada a entrevista com os profissionais que se encontram lotados na Delegacia.

Com relação ao perfil dos policiais que atuam na 25ª Delegacia que diz respeito ao primeiro item da pesquisa, dos 14 entrevistados, 28% são do sexo feminino e 72% do sexo masculino. Observa-se assim que, existe ainda um número bem pequeno de policiais do sexo feminino, e isto se deve ao caráter masculino que a profissão ganhou desde o início da história da Polícia.

Com relação à faixa etária dos Policiais entrevistados, 65% encontram-se na faixa entre 35 a 40 anos. E apenas 35% de 40 a 45 anos.

Sobre o terceiro item **“Qual a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados nas Delegacias de Polícia?”**, a maioria dos entrevistados considera REGULAR e apenas 15% considera BOA a qualidade destes serviços.

No item 4 **“Qual a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados na 25ª Delegacia de Polícia Civil?”**, os entrevistados atribuíram conceitos aos serviços prestados na 25ª Delegacia de Polícia. Foi obtido o conceito BOM por todos os entrevistados.

No item 5 os entrevistados responderam à seguinte pergunta: **“A qualidade do serviço prestado por você na Delegacia é de sua responsabilidade?”** Todos os entrevistados afirmaram que os serviços prestados na Delegacia não depende totalmente dos profissionais que nela atuam. Justificaram que depende de fatores relacionados à Instituição Policial como um todo e, ainda, que uma parcela significativa da resolução de assuntos envolvendo uma queixa, ou o resultado de uma investigação, por exemplo, depende de outras instituições, tais como: a Polícia Militar, o Ministério Público, entre outros.

No item 6 procurou-se obter a opinião dos entrevistados em relação a **“Como é o atendimento no setor que responde pelo Plantão da Delegacia?”** Todos os entrevistados responderam que consideram BOM este atendimento.

No item seguinte os entrevistados foram indagados de **“Como é o atendimento no setor de Cartório?”** Os entrevistados responderam que este atendimento é considerado BOM, porém poderia melhorar se aumentasse o número de profissionais que atuam no mesmo. São apenas duas escrivães que trabalham neste setor.

O item seguinte da pesquisa se refere à opinião dos entrevistados em relação ao conceito que os mesmos dariam aos serviços prestados no setor de Registro de Ocorrências. Cerca de 60% consideram BOM os serviços prestados pelo setor e 40% consideram REGULAR. Para estes entrevistados, são necessárias mudanças em toda a estrutura da instituição policial, principalmente no que se refere à necessidade de um maior número de equipamentos para a Delegacia. Dentre estes foi citado o computador, máquinas fotográficas, trenas, entre outros. Estes equipamentos são relevantes para a qualidade dos serviços prestados em uma Delegacia, pois permitem maior eficácia e agilidade nas investigações.

No último item da pesquisa foi solicitado aos entrevistados que atribuíssem um conceito aos serviços prestados pelo setor de Inspeção. Todos os entrevistados consideram REGULAR a qualidade destes serviços.

Na segunda etapa da Pesquisa de Campo foram 15 entrevistados os clientes que procuram os serviços da Delegacia.

Com relação ao perfil dos clientes, cerca de 70% são do sexo masculino e 30% do sexo feminino. A faixa de idade dos entrevistados é variável. 20% destes estão entre 20 a 30 anos, 40% deles estão entre 30 e 40 anos e 40% está acima de 50 anos.

No item seguinte, procurou-se obter a opinião dos entrevistados em relação à qualidade dos serviços prestados nas Delegacias de Polícia. 55% dos entrevistados atribuíram o conceito BOM à qualidade no atendimento e 45% atribuíram o conceito REGULAR. Pode-se então observar, que quase houve um empate nas opiniões dos entrevistados. A partir daí, pode-se concluir que, apesar do atendimento na 25ª Delegacia ainda apresentar algumas falhas, por outro lado, de acordo com a opinião dos demais entrevistados, este serviço vem sendo prestado de modo satisfatório.

No item seguinte que trata de **“Como foi o atendimento prestado pela 25ª Delegacia de Polícia?”**, todos os entrevistados consideram o atendimento BOM. Alguns destes justificaram que é necessário melhorar este atendimento, ampliando o número de policiais em cada Delegacia, e isto pode ser feito, através da realização de um concurso público.

No item seguinte da pesquisa os entrevistados responderam à seguinte pergunta: **“Você conseguiu solucionar o seu problema ou pelo menos dar um encaminhamento para a solução do seu problema?”** A maioria dos entrevistados respondeu que, apesar de ter recebido atendimento na 25ª Delegacia, não conseguiu pois é necessário aguardar os trâmites legais.

Seguindo-se à entrevista foi feita a seguinte pergunta: **“De acordo com sua opinião, como é o atendimento no setor que responde pelo Plantão da Delegacia?”** Grande parte dos entrevistados afirmou que considera o atendimento BOM, e justificou que, quando necessitou utilizar os serviços da Delegacia, foi atendido prontamente. E que às vezes só há demora no atendimento, quando há algum acontecimento de grandes proporções e que por essa razão, necessita de toda a equipe para solucionar o problema.

No último item da pesquisa foi feita a seguinte pergunta “**Se você foi a outro setor da Delegacia, como foi o atendimento neste?**”. Do total de entrevistados, 90% consideraram um atendimento BOM. E 10% destes, atribuíram o conceito ÓTIMO.

Em relação aos dados coletados na pesquisa de campo com os funcionários da 25ª Delegacia de Polícia foi possível constatar que os clientes internos, como são denominados, procuram prestar um serviço de qualidade, principalmente no Setor de Cartório, que é o setor que desenvolve todos os procedimentos administrativos legais vigentes em questão de matéria penal.

O atendimento de qualidade nas Delegacias de Polícia deve ser efetivado em todos os setores dela, porém ressalta-se que, o setor que mais necessita deste tipo de atendimento é o Setor de Cartório, pois é nele onde são tomadas à termo todas as declarações, tanto do cliente interno (funcionário) como do cliente externo. São também feitas neste setor as estatísticas criminais, enfim, é nele que estão documentados todos os atos de uma Delegacia de Polícia, tornando-os em documentos oficiais. Desta forma, quando há necessidade de uma informação, como por exemplo, o nome das partes envolvidas em um inquérito, a data da instauração, o tipo de procedimento, faz-se necessário que este acesso seja feito de forma eficiente, rápida e segura.

Observou-se também que, na opinião dos entrevistados, o setor de Inspetoria da delegacia pesquisada necessita melhorar significativamente seus serviços prestados. Vale ressaltar que, como já foi citado anteriormente a eficiência e a qualidade do serviço prestado pelas Delegacias, como é o caso da Inspetoria, dependem de outras instituições para ser solucionado, como, também, dependem dos trâmites legais. O número de Inspetores por Delegacia é também um fator que pode influenciar na qualidade do atendimento. Para se ter uma significativa melhoria no atendimento ao público, no que concerne ao setor de Inspetoria, é imprescindível que seja realizado um concurso público para aumentar o quadro efetivo da Polícia Civil.

Com relação aos dados coletados na pesquisa de campo com os usuários da Delegacia de Polícia, observou-se de uma forma geral que o atendimento é considerado bom, porém também foi citado por eles a necessidade de aumentar o número de funcionários em cada Delegacia, para atender a demanda e proporcionar a qualidade dos serviços prestados.

Outro fator relevante que foi citado pelos entrevistados se refere à necessidade do governo direcionar mais verbas à Segurança Pública, principalmente para a compra de mais viaturas, manutenção das viaturas já existentes, computadores, máquinas fotográficas, entre outros.

A partir destas colocações aqui feitas, constata-se que a Delegacia de Polícia Civil é um espaço público que necessita prestar um serviço de qualidade à população, cumprindo assim, não somente o seu papel de polícia investigativa, mas também exercendo plenamente a cidadania.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar esta pesquisa acadêmica foi possível constatar que toda e qualquer instituição, seja ela privada ou pública, deve buscar realizar um atendimento de qualidade, em que o cliente consiga expor seu problema e sejam buscadas, a partir daí, soluções para resolução do mesmo.

Em uma Delegacia de Polícia Civil os clientes externos são todas as pessoas que efetivamente a procuram para a solução de um determinado problema de ordem criminal. É importante ressaltar que estes clientes podem variar em função da posição cultural, social e econômica.

Para que o servidor atenda a clientela com qualidade e eficiência é necessário que a ele seja possibilitado participar de treinamentos que visem um bom atendimento ao público, de maneira que cada situação do cliente seja considerada como única e própria e, com isto, busque a solução mais adequada para o problema.

Uma forma de saber sobre a qualidade do atendimento dos serviços prestados pelos policiais e que está sendo satisfatória, é fazendo o uso de um questionário a ser respondido pelo cliente após receber o atendimento.

A partir daí, através de uma análise destes questionários será comprovado se os serviços prestados estão ou não dentro dos padrões de qualidade. Caso seja negativo o resultado, cabe a todos que fazem parte da Delegacia buscarem formas de minimizar o problema. A atenção, o respeito e a cortesia são ferramentas fundamentais para que se proporcione ao cliente um atendimento de qualidade.

Há, portanto, uma necessidade urgente de reestruturação das Delegacias de Polícia de forma que as mesmas possam proporcionar um melhor atendimento ao cliente, no sentido de solucionar o problema por ele apresentado.

A Delegacia como instituição pública deve procurar se adequar ao processo de globalização pelo qual o mundo tem passado nos últimos anos. Para isso é necessário que

sejam utilizados os recursos tecnológicos disponíveis em nossa sociedade para que possa prestar um serviço de qualidade e, principalmente, que atenda suas necessidades.

Sugere-se que seja feito um estudo, bem como, o desenvolvimento de um modelo que objetive a melhoria no atendimento. Também podem ser estabelecidos alguns parâmetros que se destinem a capacitar os Policiais Civis, de forma a desenvolver um serviço de qualidade.

Uma outra alternativa para se realizar um atendimento de qualidade nas Delegacias de Polícia é proporcionar ao cliente formas de acompanhamento em relação a tramitação dos procedimentos instaurados através da Internet, que é uma ferramenta moderna e que grande parte da população pode ter acesso.

Conclui-se, então, que a qualidade deve ser entendida como sendo um atributo que deve ser utilizado com a finalidade de atender os anseios e, principalmente, as necessidades da população no que se refere aos serviços prestados em uma Delegacia de Polícia, pois é nessas instituições que a sociedade busca auxílio para a solução de problemas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Domingos, ALMEIDA, Rosemary, BRASIL, Glaucéria. **Questão de Segurança.** Políticas Governamentais e Práticas Policiais. Coleção Antropologia da Política. São Paulo: Ed. Relume Dumará, 2003.

ASKOUL, Marco Antonio, GIULIAN, Jorge S. **Os conflitos da dicotomia policial estadual.** Porto Alegre. n. 36, p. 79, out/dez. 1998.

BRASIL, Maria Glaucéria M. **A Segurança Pública no Governo das Mudanças:** moralização, modernização e participação. Tese. São Paulo, 2000.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, 1988.

CEARÁ. Histórico da Polícia Civil do Ceará. Disponível em: <http://www.policiacivil.ce.gov.br> Acesso em: 25/01/08

JURAN, Joseph M. (Org.) **Controle da Qualidade.** São Paulo: Makron Books, 1993.

KANITZ, Stephen. Polícia e Segurança. **Veja.** Ed. 1714, ano 34, n. 33, 22 ago de 2001.

LAZARINNI, Álvaro. **Direito Administrativo da Ordem Pública.** 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1987.

MARCINEIRO, Nazareno; PACHECO, Giovanni C. **Polícia Comunitária:** evoluindo para a polícia do século XXI. Florianópolis: Editora Insular, 2005.

McDERMOTT, R. E. (Org.) **Qualidade Impulsionada pelos empregados.** Tradução: BARROSO, José C. dos. S. São Paulo: Makron Books, 1995.

MELO, Clemilton da S. **Secretários de Segurança Pública do Ceará: 1937-2006.** Fortaleza: ABC Editora, 2006.

PEDROSO, Denise M. W. **Qualidade em serviços:** uma nova proposta de determinação de parâmetros. Tese. Florianópolis, 1998.

PEREZ, Carlos H. **Estudo e prática de uma metodologia de gerenciamento de rotina num ambiente de qualidade total em uma organização de serviços.** Dissertação. Florianópolis, 1996.

ROCHA, Ruth. **Dicionário.** São Paulo: Scipione, 2004.

SILVA, I. B. **Polícia Militar.** Questões Institucionais. Florianópolis: Brisot, 1995.

ANEXOS

ENTREVISTA COM OS FUNCIONÁRIOS

Nome completo: _____

1. Qual a sua idade? _____

1. Sexo: () masculino () feminino

3. Qual a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados nas Delegacias de Polícia?
() Regular () Bom () Ótimo

4. E na 25ª Delegacia de Polícia?
() Regular () Bom () Ótimo

5. A qualidade do serviço prestado por você na Delegacia é de sua responsabilidade?
() Sim () Não

6. De acordo com sua opinião, como é o atendimento no setor que responde pelo Plantão da Delegacia?
() Regular () Bom () Ótimo

7. Como é o atendimento no setor de Cartório?
() Regular () Bom () Ótimo

8. No setor de Registro de Ocorrências, que conceito você atribuiria?
() Regular () Bom () Ótimo

9. E no setor de Inspeção, que conceito você atribuiria?
() Regular () Bom () Ótimo

ENTREVISTA COM O CLIENTE

1. Nome completo: _____

2. Qual a sua idade? _____

3. Sexo () masculino () feminino

4. Qual a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados nas Delegacias de Polícia?
() Regular () Bom () Ótimo

5. Como foi o atendimento prestado pela 25ª Delegacia de Polícia?
() Regular () Bom () Ótimo

6. Você conseguiu solucionar o seu problema ou pelo menos dar um encaminhamento para a solução do seu problema?
() Sim () Não

7. De acordo com sua opinião, como é o atendimento no setor que responde pelo Plantão da Delegacia?
() Regular () Bom () Ótimo

8. Se você foi a outro setor da Delegacia, como foi o atendimento neste?
() Regular () Bom () Ótimo