



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

DEPARTAMENTO DE DIREITO

CURSO DE DIREITO

LENILSON CÂNDIDO DE OLIVEIRA

ROTINA DE UMA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL: ANÁLISE DO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL NA ZONA NORTE DE NATAL, RIO GRANDE NORTE À LUZ DA LEI 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017

NATAL 2022

LENILSON CÂNDIDO DE OLIVEIRA

A ROTINA DE UMA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL: ANÁLISE DO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELA DELEGACIA DE POLICIA CIVIL NA ZONA NORTE DE NATAL, RIO GRANDE NORTE Á LUZ DA LEI 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em Direito da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

Orientador. Prof.º Dr. Luiz Ricardo Ramalho de Almeida.

NATAL 2022

© Todos os direitos estão reservados a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei n° 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei n° 9.610/1998. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

Catálogo da Publicação na Fonte.

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

O48r Oliveira, Lenilson Cândido de

A ROTINA DE UMA DELEGACIA DE POLICIA CIVIL: ANÁLISE DO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL NA ZONA NORTE DE NATAL, RIO GRANDE DO NORTE À LUZ DA LEI 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017. / Lenilson Cândido de Oliveira. - Natal, 2022.

37p.

Orientador (a): Prof. Dr. Luiz Ricardo Ramalho de Almeida.
Monografia (Graduação em Direito). Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

1. Direito, direito do usuário do serviço público; comunidade; atendimento ao público. 1. I. Almeida, Luiz Ricardo Ramalho de. II. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. III. Título.

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pela Diretoria de Informatização (DINF), sob orientação dos bibliotecários do SIB-UERN, para ser adaptado às necessidades da comunidade acadêmica UERN.

LENILSON CÂNDIDO DE OLIVEIRA

A ROTINA DE UMA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL: ANÁLISE DO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELA DELEGACIA DE POLICIA CIVIL NA ZONA NORTE DE NATAL, RIO GRANDE NORTE Á LUZ DA LEI 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

Aprovada em: ____/____/____

Banca Examinadora

Prof.º Dr. Luiz Ricardo Ramalho de Almeida (Orientador)

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte-UERN

Prof.º Dr. Rogério Emiliano Guedes Alcoforado

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte-UERN

Prof.ª Dra. Maria Audenora Neves Silva Martins

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte-UERN

Aos meus queridos filhos, Lívia Malena e Lucas
Samuel, bênçãos na minha vida.

AGRADECIMENTOS

Primero agradeço a Deus pela permissão que me deu em conseguir concluir este curso de Direito, me fazendo forte, quando pensei em desistir.

Agradeço a minha família, em especial a minha esposa, que em dias difíceis soube me entender e me dar forças para levar adiante meus objetivos, a minha mãe que incutiu em mim, desde cedo, a importância da educação e aos meus filhos pela força invisível que me deram e me dão, pois por eles eu me esforço e quero ser exemplo.

Ao meu orientador pelas lições e paciência.

E a todos que contribuíram para a realização desse sonho.

A ROTINA DE UMA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL: ANÁLISE DO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELA DELEGACIA DE POLICIA CIVIL NA ZONA NORTE DE NATAL, RIO GRANDE NORTE À LUZ DA LEI 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017

LENILSON CÂNDIDO DE OLIVEIRA¹

RESUMO

O presente trabalho versa sobre a organização e a prestação de serviço público ofertado à população pela Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Norte (RN), por meio de uma Delegacia de Polícia Civil, situada na Zona Norte de Natal à luz da normatização legal, lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Para isto, foi realizado uma pesquisa qualitativa numa abordagem de pesquisa exploratória/descritiva, por meio de observação da rotina dessa unidade de polícia. Os dados coletados foram registrados em diário de campo em que se enfatizou a narrativa descritiva da rotina da delegacia quanto ao atendimento ao público, os tipos de serviços prestado, tais como: a feitura do boletim de ocorrência, instauração de inquérito policial, termo circunstanciado de ocorrência (TCO). Além das observações e registros, utilizamos a pesquisa bibliográfica como fonte secundária que subsidiaram as análises. Com isto, inferimos que, quanto aos serviços prestados à população existe um distanciamento entre os direitos da população e o serviço prestado, podendo este ser compreendido como carente diante da demanda e necessidade da população local. Além disso, evidenciamos que há um despreparo dos agentes para atender o usuário dos serviços, que imprime, em alguns casos, observados, desconhecimento da lei em comento e o seu papel enquanto funcionário público.

Palavras-chave: delegacia; direito do usuário do serviço público; comunidade; atendimento ao público.

¹ O autor é discente do 10º período do curso de Direito da UERN, licenciado em História pela UFRN e servidor público no Estado do Rio Grande do Norte.

RESUMEN

El presente trabajo trata sobre la organización y prestación del servicio público ofrecido a la población por la Policía Civil del Estado de Rio Grande do Norte (RN), a través de una Comisaría de Policía Civil, ubicada en la Zona Norte de Natal a la luz de la regulación legal, ley nº 13.460 del 26 de junio de 2017, que prevé la participación, protección y defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos en la administración pública. Para ello, se realizó una investigación cualitativa en un enfoque de investigación exploratoria/descriptiva, a través de la observación de la rutina de esta unidad policial. Los datos recolectados fueron registrados en un diario de campo en el que se enfatizó la narrativa descriptiva de la rutina de la comisaría en cuanto al servicio al público, los tipos de servicios prestados, tales como: elaboración del atestado policial, establecimiento de indagatoria policial, declaración detallada de ocurrencia (TCO). Además de las observaciones y registros, utilizamos la investigación bibliográfica como fuente secundaria que apoyó los análisis. Con ello inferimos que, en cuanto a los servicios que se brindan a la población, existe un desfase entre los derechos de la población y el servicio brindado, el cual puede entenderse falto frente a la demanda y necesidad de la población local. Además, evidenciamos que existe una falta de preparación de los agentes para asistir al usuario de los servicios, lo que imprime, en algunos casos, observado, desconocimiento de la ley en cuestión y de su rol como servidor público.

Palabras-clave: comisaría; derecho de usuario del servicio público; atención al público; comunidade.

SUMÁRIO: 1- INTRODUÇÃO. 2- O CONTEXTO E A METODOLOGIA DE PESQUISA. 3- FUNDAMENTOS E REFLEXÕES TEÓRICAS. 3.1 A IMPORTÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PARA SUBSIDIAR AS ANÁLISES INFERIDAS SOB A ÓTICA DA LEI 13.460 DE 26 DE JUNHO 2017. 3.2- A FORMAÇÃO DO POLICIAL: ELEMENTO DE SUMA IMPORTANCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 3.3- O SERVIDOR PÚBLICO E SEU PAPEL NA BUSCA POR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE. 4- A ROTINA DE UMA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL: UMA ANÁLISE DO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO PELA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL, NA ZONA NORTE DE NATAL, RIO GRANDE DO NORTE 4.1- A ROTINA DE UMA DELEGACIA E OS SERVIÇOS PRESTADOS À POPULAÇÃO. 5- UM OLHAR DIFERENTE PARA A COMUNIDADE LOCAL. 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS. 7- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1 INTRODUÇÃO

Pensamos o serviço público como no dizer de Di Pietro que o caracteriza como: “toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas”² e, tentando entender como melhor satisfazer essas necessidades, é que objetiva-se com esse estudo analisar a qualidade do serviço prestado à população usuária do sistema de segurança pública do Estado do Rio Grande do Norte (RN), por meio de uma Delegacia de Polícia Civil, situada na Zona Norte de Natal à luz da normatização legal, Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Para entender o que leva a demanda da população quando busca o serviço de uma delegacia de polícia e a prestação de serviço ofertada a este público, foi necessário realizar um estudo qualitativo numa abordagem exploratória/descritiva por meio de observação e registros da rotina desta delegacia. O andamento dos trabalhos de coletas de dados deu-se por meio de registro em diário de campo e se constitui em narrativas descritivas sobre o atendimento ao público, observando os serviços prestados na tentativa de satisfazer as demandas locais, confrontando-os com a legislação vigente, pontuando a importância do Direito como ferramenta de duplo viés a ser utilizada tanto pelos servidores/agentes na orientação desse público e em suas atividades fins, quanto o Direito como instrumento de cobrança por parte da população em compasso com a legislação pertinente.

A Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Norte³ é um órgão do sistema de segurança pública ao qual compete, nos termos do artigo 144, § 4º da Constituição Federal e ressalvada competência específica da União, as funções de polícia judiciária e de apuração das infrações penais, exceto as de natureza militar, sendo criada no Rio Grande do Norte em 1981 a partir da Lei Estadual nº 5.074/1981.

A referida instituição está presente em todo o Estado do Rio Grande do Norte através de delegacias de polícia distritais, delegacias especializadas, delegacias regionais e municipais.

² DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. São Paulo: Ed. Atlas, 2010, p. 102.

³ GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. Disponível em: <www.policiacivil.rn.gov.br/> acesso em: 21 jan. 2022.

Dados do 15º Anuário Brasileiro de Segurança Pública⁴ mostram que o Estado do Rio Grande do Norte conta atualmente apenas com 1.238(mil duzentos e trinte e oito) policiais, entre delegados, agentes e escrivães, o que o deixa com o quinto menor efetivo do Brasil em números proporcionais.

Atento aos dados acima, destacamos que esse estudo traz como campo de pesquisa a 13ª Delegacia de polícia civil situada na zona norte da capital, Natal, tendo sob sua circunscrição os bairros de Redinha e Pajuçara, atendendo a uma população estimada em quase 100 mil habitantes.

Sabemos que no Brasil o serviço público é visto pela população como de “pés-sima qualidade,” visão que se deve muitas vezes a uma análise de satisfação de uma demanda pessoal, observação que fica mais nítida quando se compara proporcionalmente a carga tributária que é recolhida pelo Estado e que deveria retornar em forma serviços públicos de qualidade que atendam a demanda da população de forma minimamente eficaz, de fato, nesse sentido, pode-se dizer, que o serviço público goza do adjetivo de “péssima qualidade”, reflexo do sentimento de quem busca os serviços públicos essenciais no Brasil.

Este trabalho pretende como escopo não apontar as deficiências do serviço público nacional ou mesmo estadual, mas ater-se a possibilidade de melhoria do serviço-fim da polícia judiciaria, atentando para a importância da atividade-meio e de como o Direito, instrumento de amparo social, pode fazer a diferença quando bem utilizado para dar uma resposta ao cidadão que procura por esse tipo de serviço público, devendo tal serviço atender a real necessidade dos usuários, como nos regra a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que fala sobre os direitos dos usuários perante a prestação dos serviços públicos.

Com a crescente demanda da população da grande Natal, em especial da zona norte da cidade, por serviços públicos ligados à área de segurança pública, a qualidade do serviço prestado tem sofrido comprometimento, tendo em vista o grande aumento populacional e o pouco efetivo da polícia judiciaria para atender a população local.

⁴ FORUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. Disponível em:<[http://www. https://forumseguranca.org.br/anuario-brasileiro-seguranca-publica/](http://www.https://forumseguranca.org.br/anuario-brasileiro-seguranca-publica/)> acesso em:16 mar. 2022.

Realidade agravada quando se observa fatores negativos que assolam a sociedade como: a baixa dos índices socioeconômicos; desemprego; o aumento da participação de menores na criminalidade; o aumento da violência contra a mulher, entre outras realidades que pontuam nossa sociedade de forma mais presente do que antes, esse aumento de demanda, aliada a uma desestruturação das políticas públicas de segurança, tem contribuído para a piora na qualidade dos serviços ofertados pela segurança pública do Estado do Rio Grande do Norte de uma forma geral.

A segurança pública é um dos direitos sociais mais importantes elencados na constituição Federal, sendo um dever do Estado, direito e responsabilidade de cada cidadão/cidadã, como dita, o caput do Art. 144 da carta magna de 1988: “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[...]”⁵

É um conjunto de dispositivos de suma importância para a população na garantia da ordem pública. É por meio deste serviço preventivo ofertado à população que esta, sente-se mais segura, podendo, assim, utilizar outros serviços públicos como saúde, educação e lazer de forma a sentir-se plenamente livre.

Portanto, não basta o Estado prover a segurança pública de qualquer forma, deve disponibiliza-la de forma plena e eficaz, atento as demandas sociais que chegam até aos órgãos de segurança pública, e suas unidades representativas, elos com a comunidade, no caso desse estudo a delegacia de polícia, garantindo um serviço de qualidade que perpassa desde as simples informações e esclarecimentos até a instauração de inquérito policial e outros serviços que lhe são mister, ressaltando ainda a importância do acolhimento da população que busca pelos serviços dessa unidade representativa do Estado, no tocante a segurança pública.

Para isto, são necessários maior comprometimento do poder público e em especial do servidor em atender as demandas da população, de forma a resgatar o direito do cidadão.

⁵ BRASIL. [Constituição (1988)] **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 28 fev. 2022.

Necessário se faz o esforço conjunto e ao mesmo tempo individual de cada servidor para que se alcance o efeito desejado, qual seja, a resolução do problema trazido por esta demanda de forma satisfatória, contribuindo assim para diminuição dos índices de violência em geral, tendo como motor inicial uma melhor qualidade na prestação do serviço.

O resultado deste estudo está organizado em tópicos interdependentes que proporcionam ao leitor maior compreensão do objeto de estudo, bem como o desenvolvimento da pesquisa em comento, reforçando também, as inferências feitas com base nas observações e registros feitos ao longo do desenvolvimento do trabalho de pesquisa.

Ainda este estudo não reflete o esgotamento sobre o assunto, não estando fechado a novas intervenções que ultrapassem o diagnóstico aqui apresentado, multiplicando os resultados a outras unidades de polícia judiciária.

2 O CONTEXTO E A METODOLOGIA DE PESQUISA

A pesquisa em tela foi realizada junto a 13ª Delegacia de polícia civil situada dentro da estrutura organizacional da Polícia Civil do Rio Grande do Norte como delegacia distrital, ou seja, aquela que é competente para a execução de suas atividades-fim de polícia judiciária e administrativa, nos termos da legislação em vigor, atuando na área de sua circunscrição, qual seja os bairros de Redinha e Pajuçara e tendo como exceção a apuração de crimes que sejam atribuídos a delegacias especializadas, como por exemplo crimes de homicídios, que são investigados pela Divisão de homicídios e proteção a pessoa (DHPP), dentre outros crimes que exigem que delegacias especializadas investiguem o fato de maneira uniforme, independentemente do local da ocorrência.

A delegacia fica situada na Avenida Dr. Juliano Moreira S/N, próximo a lagoa de captação no bairro Pajuçara. O prédio passou por recente reforma, pois antes funcionava a 6ª Delegacia de polícia civil, sendo esta removida do local, a estrutura fica em local pouco visível ao público, não estando numa área de grande circulação de pessoas, o que muitas vezes dificulta o acesso da população, o efetivo conta com sete policiais ativos, sendo um chefe de investigação e quatro agentes de campo que além de investigarem, se revezam no atendimento ao público e na feitura de boletins de

ocorrência, conta ainda no cartório com uma escrivã e um estagiário e como gestor um Delegado de polícia civil.

Sendo uma delegacia distrital, os tipos de ocorrências que chegam são os mais variados possíveis. Pois, salvo os crimes específicos investigados por delegacias especializadas como: violência contra mulher dentro da Lei Maria da Penha- Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 a cargo da Delegacia de Defesa da Mulher (DEAM), homicídios a cargo da Delegacia de Homicídios e Proteção à Pessoa (DHPP), Tráfico drogas, quando envolve grande quantidade de drogas a cargo da Delegacia de Narcóticos(DENARC), roubos quando o prejuízo é maior que trinta salários mínimos a cargo da Delegacia de Furtos e Roubos (DEFUR), crimes em que figurem menores a cargo da Delegacia Especializada em Atendimento a Adolescente Infrator (DEA) e Delegacia Especializada de Defesa da Criança e do Adolescente (DCA) entre outros crimes especializados, que mesmo ocorrendo dentro da área de circunscrição da Distrital, não é sua atribuição investigar, sendo feito o redirecionamento as unidades especializadas, citadas anteriormente.

O fato é que mesmo não tendo atribuição sobre os crimes que são apurados por delegacias especializadas, a demanda sobre esta distrital é enorme, uma vez que segundo dados da SEMURBE- Secretária Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo com base nos dados da SESED – Secretária de Estado da Segurança Pública e da Defesa Social/RN - 2016, os bairros de Pajuçara e Redinha contavam com uma Delegacia distrital e duas Bases comunitárias,⁶ atualmente essas bases estão desativadas, restando como órgão representativos da Segurança Pública nestes locais, somente a 13ª Delegacia de polícia, para uma área conjunta de 1.615,46 (ha) e quase 100 mil habitantes.⁷

A grande maioria dos crimes cometidos dentro dessa circunscrição se encaixam dentro das atribuições desta distrital, que variam desde pequenos furtos, roubos, perdas de objetos, ameaças, estelionatos, rixas, lesões corporais, passando por tentativas de homicídios e suicídios, violência sexual entre outros crimes e a ela, desagua

⁶ PREFEITURA DE NATAL. <<https://planodiretor.natal.rn.gov.br/paginas/menu/aba5/pagina1.php>> acesso em 09 jan. 2022

⁷ Ibidem

todo o fluxo dessas ocorrências. Diante disso, um questionamento pode ser feito: perante a grande demanda da população, como são prestados os serviços a essa população muitas vezes carente dos seus direitos básicos?

Na busca pela resposta, realizamos o estudo em tela, que revela os serviços prestados à população, analisados a luz da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

3 FUNDAMENTOS E REFLEXÕES TEÓRICAS

Toda pesquisa demanda a necessidade de um referencial teórico que subsidie as inferências acerca do tema proposto, no caso em tela, sobre o serviço público prestado a população por uma delegacia de polícia civil, observando sua rotina e analisando está à luz do direito.

Neste sentido, algumas reflexões teóricas foram feitas ao longo do estudo, com base em referenciais que contribuíram para compreender o objeto de estudo desta pesquisa, organizados em tópicos a seguir.

3.1 A importância dos princípios da administração pública para subsidiar as análises inferidas sob a ótica da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017

A Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 que fala da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos vem regulamentar o Artigo 37 da Constituição Federal de 1988, que fala da administração Pública, o qual rege no seu caput dizendo:

“A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência...”

A regulamentação desse artigo trouxe grandes avanços no tocante aos direitos dos administrados em ter uma garantia de qualidade do serviço público ofertado pela administração, vem fazer uma cobrança quanto ao profissionalismo do serviço público prestado e o real objetivo desses serviços que é o interesse público.

Sabendo que os princípios administrativos regem e norteiam toda a forma de agir da administração pública dentro dos seus ditames, temos que distinguir aqui os

princípios expressos na constituição quais sejam: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, publicidade e eficiência, e seus desdobramentos quanto a Lei 13.460 que restaura ou mesmo amplia a forma de cobrança dos usuários do serviço público por um serviço de qualidade.

Ainda há vários outros princípios não expressos incluídos na principiologia da Administração Pública que subsidiam seus atos, tendo a mesma importância dos princípios expressos tais como os princípios da indisponibilidade e a supremacia do interesse público. A abordagem do objeto do estudo em tela e o objetivo desse trabalho não estariam completos sem a validação desses princípios pois, norteiam toda a perspectiva de reflexão acerca do problema, estabelecendo a equidade entre os direitos dos usuários do serviço público e as garantias ofertadas pela administração pública, notadamente o princípio da eficiência.

O princípio da eficiência vem na esteira de disponibilizar uma maior presteza e qualidade nos serviços ofertados aos administrados, típicos da iniciativa privada e exigem resultados tanto da administração quanto dos servidores públicos a ela vinculados é no dizer de Moraes:

Princípio da eficiência é aquele que impõe à Administração Pública direta e indireta a seus agentes a persuasão do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia...⁸

Portanto é no sentido de observar o serviço prestado pelo objeto de estudo aqui apresentado pela ótica da eficiência, tanto da estrutura disposta quanto da qualificação profissional do servidor que ali desempenha o seu mister. É certo que esse princípio deve estar sendo constantemente adequado e aperfeiçoado, pois anda distante de uma realidade na qual funcione de forma eficaz, diante disso verificamos a importância do resgate e divulgação dessa importante lei (Lei 13.460/2017) que nasce desse importante princípio da eficiência e vem a se tornar um ponto de apoio aos direitos dos usuários do serviço público.

3.2 A formação do Policial: elemento de suma importância na prestação do serviço

⁸ MORAES, Germana Oliveira. **Controle jurisdicional da administração pública**. São Paulo: Dialética, 2004. p. 294.

Todo aspirante a policial civil dentro do concurso público a que se submete tem, na fase do curso de formação uma das mais importantes etapas, é nela que o futuro policial aprenderá o ofício a ser seguido em sua carreira, sendo esta formação responsabilidade da Academia de Polícia Civil do Rio Grande do Norte – ACADEPOL, denominada Academia de Polícia Civil Dr. Manuel Alves da Silva, em justa homenagem ao Delegado de polícia que foi um dos seus primeiros diretores.

Os últimos cursos de formação de policiais civis no Estado do Rio Grande do Norte foram realizados nos anos de 2001 e 2009, não sendo citado aqui o concurso recente de 2021, pois ainda está em fase de provas. O concurso do ano de 2000, teve duração de três meses sendo ministrado na antiga ACADEPOL, não se tendo registro da ementa ou grade curricular das disciplinas ministradas no curso de formação daquele ano.

Sobre os aprovados no concurso do ano de 2008, estes não tiveram um local próprio pertencente a instituição onde pudessem realizar o curso de formação, pois nesta época, a ACADEPOL havia se mudado do seu antigo local, ficando sem sede própria, sendo esta formação realizada nas instalações de uma faculdade particular alugada para este fim.

A base curricular usada na formação do alunos-policiais no ano de 2008 foi retirada exclusivamente da Matriz Curricular para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública da SENASP-Secretaria Nacional de Segurança Pública.⁹

Contando com diversas matéria pertinentes a carreira, o curso teve duração aproximada de 04(quatro) meses, tendo na matriz curricular nacional o mais importante referencial teórico-metodológico, o qual norteia a formação do policial brasileiro.

A matriz curricular é o produto de estudo e debates de especialistas acerca de como deve ser pautada a formação das forças de segurança pública, sendo essa matriz amparada em três grandes pilares quais sejam: os conteúdos conceituais, atitudinais e procedimentais, dividida em oito eixos temáticos.

⁹ BALESTRERI, Ricardo Brizola, BARROSO, Juliana Marcia, PONGELUPPI, Melissa Alves de Alencar. **Matriz Curricular Nacional Para Ações Formativas dos Profissionais da Área de Segurança Pública**. Disponível em <<https://posticsenasp.ufsc.br/base/>>acesso em 09 jan. 2022.

O policial civil desde a sua formação é incentivado a pensar autonomamente, com vistas a superar os problemas que se descortinam no seu dia a dia de trabalho, para além da ampla gama de atribuições que será o seu mister, a matriz curricular foi pensada na transversalidade e não linearidade dos eixos temáticos, que aprofundam o conhecimento que pode ser mesclado na formação desse homem e mulher, detenhamo-nos nas disciplinas jurídicas dentro da matriz curricular elaborada para capacitar os operadores de segurança no Brasil, que são duas apenas, quais sejam: Direitos Humanos e Fundamentos dos Conhecimentos Jurídicos, esta disciplina particularmente engloba várias outras (Direito penal, Processo penal, Direito administrativo, Lei de execuções penais, ECA, entre outras) alocados no eixo temático III da Matriz Curricular Nacional.

A despeito de pretender mostrar dentro da temática jurídica os vários aspectos do Direito para o operador de segurança pública, para que este, utilize de forma satisfatória esse elemento tão importante que fará parte da sua vida profissional, a matriz trata de forma superficial a utilização desse conteúdo disciplinar, não obstante ser o instrumento social basilar e ferramenta que acompanhará esse profissional por toda a sua carreira, dispensa não mais do que um média de 10% de uma carga horaria total do curso teórico/prático de 700 horas/aula, equivalendo a um total de 70 horas/aulas em média por curso de formação para temática jurídica, sendo dividida ainda entre as duas disciplinas da temática.

Ressaltando que a matriz curricular nacional é a base de formação para todas as policiais civis e militares, e ainda que formações específicas a depender do cargo que se irar assumir mudem completamente as temáticas, nos referimos aqui, aos cargos de Agente e Escrivão de polícia civil, que dentro de um ambiente de delegacia distrital, operam direto com o público, tendo o primeiro contato com a demanda trazida pelo o usuário do serviço. Para estes cargos as disciplinas são praticamente as mesmas, salvo a parte de atribuições cartorárias na grade curricular do Escrivão de polícia, como dito anteriormente, o curso de formação pauta-se hoje totalmente pela Matriz curricular Nacional da SENASP- Secretária Nacional de Segurança Pública.

Na matriz nacional dentro dos objetivos gerais da disciplina Fundamentos dos Conhecimentos Jurídicos consta a seguinte descrição segundo seus idealizadores: Balestreri, Barroso e Pongeluppi: “Reconhecer que o conhecimento jurídico é apenas

uma dimensão balizar da ação do operador de segurança pública e uma ferramenta no exercício de sua profissão. ”¹⁰

Discordasse em parte de tal pensamento, pois ao nosso sentir, o Direito e por sua vez o conhecimento jurídico necessário ao operador de segurança ultrapassa a mera dimensão do balizar a ação, tornando-se por vezes algo muito superior, essência do fazer segurança pública, indo além de uma simples ferramenta profissional e transcendendo a simples necessidade de usá-lo quando precisar.

O Direito precisar ser entendido dentro de um contexto de permanência do Estado democrático de Direito, sedimentador da construção cultural, e portanto, necessário à formação do policial civil de forma densa e multidimensionada. Por certo, essa formação deve, nas palavras de Paim:

Enquadrar o policial no conceito de operador do direito, tendo em vista que o policial, civil ou militar, lida diariamente, na vida prática da profissão, com relações de direito e muitas vezes são capazes de resolver conflitos antes mesmo do nascimento de uma relação processual.¹¹

Ao passarmos pela disciplina Direitos Humanos dentro da matriz nacional percebemos o quão difícil é a tarefa de ministrar em poucas horas (dezoito horas) mais precisamente, disciplina tão vasta, e com contornos sociais tão importantes dentro do contexto nacional e internacional, tendo em vista a forma que muitas disciplinas jurídicas ficaram relegadas dentro da matriz curricular nacional, necessário se faz pensar não somente a formação inicial do homem e mulher operador de segurança pública, mas sim, no esforço pela incessante busca do conhecimento jurídico, das renovações da formação, do desenvolvimento do material humano através de cursos e reciclagens.

3.3 O servidor público e seu papel na busca por um serviço público de qualidade

Refletir sobre a realidade de uma unidade distrital de polícia civil na capital do Estado do Rio Grande do Norte é a melhor forma de observar clara e objetivamente como se apresenta esse serviço tão essencial a população, que é a segurança pública no âmbito da polícia judiciária, posto que, de todas as unidades policiais que citamos

¹⁰ BALESTRERI, Ricardo Brizola, BARROSO, Juliana Marcia, PONGELUPPI, Melissa Alves de Alencar. **Matriz Curricular Nacional Para Ações Formativas dos Profissionais da Área de Segurança Pública**. Brasília, 2003. p.121. Disponível em < <https://posticsenasp.ufsc.br/base/>> acesso em 09 jan. 2022.

¹¹ PAIM, Eline Luque Teixeira. **O policial como operador do direito**. 2014. Disponível em: < <http://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/40722/o-policial-como-operador-do-direito>> acesso em: 16 fev. 2022.

dentro da estrutura da polícia civil, a delegacia distrital de bairro é a que menos tem condições materiais e humanas, para desenvolver um trabalho com eficácia e eficiência, se comparada com as delegacias especializadas que captam muito mais recursos como: pessoal, armamento, viaturas, estrutura tecnológica para investigação, portanto o recorte trazido neste artigo, se adequa perfeitamente a qualquer outra unidade distrital, inserida dentro da região metropolitana de Natal (RN) que ao tempo desse artigo conta com 16 unidades na sua área geográfica.

Segundo Bertassi: “De acordo com uma pesquisa publicada pela Confederação Nacional da Indústria (CNI) em junho de 2016, os piores serviços prestados à população eram: a) saúde; b) segurança pública; e c) o atendimento nas repartições públicas.

”¹²

Esse resultado pode soar para muitos como o óbvio, pela “tradição” que temos em reconhecer que o serviço público no Brasil é de péssima qualidade, mas longe dessa obviedade o serviço público não é para ser assim, ou visto de tal forma, conforme Kohl destaca:

A noção de qualidade, tem ocupado posição de destaque no contexto gerencial, firmando-se como espaço teórico e prático de produção de conhecimento em especial desde a década de 80 do século passado, no Brasil com mais ênfase a partir da década seguinte, influenciando fortemente a organização e o controle do trabalho¹³.

Nesse sentido, é o olhar para o setor público e sua prestação de serviço que apesar de não ter ficado alheio as novas práticas de gestão, carecem de investimentos de ordem estrutural e qualitativo que deem suporte as novas demandas que se apresentam na sociedade atual.

O Brasil é um país de muitas leis, tem um arcabouço legal dos mais abundantes, criar e implementar leis no Brasil se tornou corriqueiro e pra todo aspecto da vida em sociedade existe um consentâneo legal, até ai nenhum problema, o problema reside ao se criar e implementar leis que não foram observadas no seu caráter cultural e sociológico, nesse sentido nos fala Bertassi: “o comportamento dos brasileiros em

¹² BERTASSI, Eduardo. **O direito à qualidade dos serviços públicos no Brasil precisa deixar de ser um favor**. CEST-Centro de estudo, sociedade e tecnologia. 2018. Disponível em:<<http://www.cest.ppoli.usp.br/uploads>>. Acesso em: 03 out. 2021.

¹³ KOHL, André; OLIVEIRA, Josele Nara Delazeri de. *Gestão da qualidade na administração pública brasileira*. Inovarse, 2012. Disponível em:<<http://www.inovarse.org/site/default/files>>Acesso em:26 de jan de 2022.

termos da sua relação com a família, ambiente de trabalho, grupos sociais e até mesmo religião possui grande importância no processo de modificação de hábitos”.¹⁴

Ainda, de acordo com o autor: “os brasileiros se comportam em situações em que as leis deveriam valer para todos, mas acabam contornadas, devido ao “jeitinho brasileiro”.¹⁵ As leis precisam se coadunar com as demandas sociais, pois do contrário correm o risco de tornarem-se ineficazes.

A qualidade no serviço público está intimamente ligada a mudança dos hábitos comportamentais, o senso de coletividade tem que está acima da individualidade e do querer levar vantagem ou se locupletar sobre situações onde a coletividade fique de lado.

Essa compreensão perpassa de forma ampla o ambiente cultural em que estamos inseridos, acreditamos que, somente uma transformação de hábitos e cultura poderá mudar essa realidade no serviço público, em que pese a importância das leis, e notadamente a Lei 13.460 de junho de 2017, que resguarda o Direito dos cidadãos no tocante a prestação dos serviços públicos¹⁶, o que segundo Bertassi: “representa uma conquista Significativa para os brasileiros porque regulamenta, pelo menos, o que cada cidadão espera em relação à qualidade dos serviços públicos”.¹⁷

Não alheio a importância do tema, a investigação de como anda a estrutura do serviço público no Brasil por si só demandaria um estudo longo, embora seja latente e observável que em todo país o serviço público não funcione adequadamente, tendo em vista a grandiosidade da empreitada e que não nos cumpre abordarmos a questão de forma completa, nesse sentido fizemos um recorte bem mais modesto do tema, tratando tão somente do serviço prestado por uma instituição da segurança pública no Estado do Rio Grande do Norte, qual seja a polícia judiciária desse Estado, atendo-se a uma de suas unidades operacionais, já mencionada anteriormente.

¹⁴ BERTASSI, Eduardo. **O direito à qualidade dos serviços públicos no Brasil precisa deixar de ser um favor.** CEST-Centro de estudo, sociedade e tecnologia. 2018. Disponível em:<<http://www.cest.ppoli.usp.br/uploads>>. Acesso em: 03 de nov de 2021.

¹⁵ Idem.

¹⁶ BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.** Dispõe sobre a participação e defesa[...]. Brasília, DF, [2017]. Disponível em:<<http://www.planalto.gov.br/>>. Acesso em: 13 jan. 2022.

¹⁷ BERTASSI, Eduardo. **O direito à qualidade dos serviços públicos no Brasil precisa deixar de ser um favor.** CEST-Centro de estudo, sociedade e tecnologia. 2018. Disponível em:<<http://www.cest.ppoli.usp.br/uploads>>. Acesso em: 03 out. 2021.

A polícia civil do Rio Grande do Norte tem como principais funções institucionais:

Reprimir as infrações penais; exercer as atividades de Polícia judiciária e apurar as infrações penais no âmbito do território estadual, na forma da legislação em vigor; promover as perícias criminais e médico-legais necessárias, requisitando-as aos órgãos competentes; proteger pessoas e bens e os direitos e garantias individuais; manter os serviços diuturno de atendimento ao cidadão; custodiar provisoriamente pessoas presas nos limites de sua competência; participar dos sistemas nacional de identificação criminal de armas e explosivos de roubos e furtos de veículos automotores, informação e inteligência e de outros, no âmbito da segurança pública.¹⁸

Não obstante sua grande gama de competências, a estrutura física e de pessoal dessa importante instituição encontra-se deveras defasada, instituição que tem importante papel na sociedade, a polícia judiciária compete no dizer de Cunha:

Cumprir a missão de apuração das infrações penais, ou seja, todo o trabalho de investigação, como ouvir testemunhas, requisitar documentos, solicitar perícias, interceptar comunicações telefônicas com a regular autorização judicial, dentre outras diligências¹⁹

Apesar de tantas importantes atribuições, sucessivos governos deixaram de investir em sua reestruturação de forma que ano após ano houve uma diminuição do seu efetivo, embora concursos públicos tivessem diversificado seu quadro de pessoal, o efetivo está muito abaixo do ideal para acompanhar o desenvolvimento populacional do Estado do Rio Grande do Norte, problema que não é somente do nosso Estado mas, enfrentado em outras unidades da federação como denuncia a Confederação brasileira dos trabalhadores policiais civis COBRAPOL em seu site <https://cobrapol.org.br>.²⁰

As policias civis em todo Brasil vem ao longo das últimas três décadas sofrendo uma defasagem de pessoal, o que dificulta o seu mister constitucional, os agentes políticos ao longo desse tempo priorizaram os efetivos militares das forças de segurança pública, notadamente pela visibilidade e controle rígido que o sistema militar impõe, sem olvidar da propaganda visual do contingente militar, implicando de certa

¹⁸ **POLICIA CIVIL DO RIO GRANDE DO NORTE**. Disponível em:<<http://www.policiacivil.rn.gov.br>> Acesso em 23 de fev. 2022.

¹⁹ CUNHA, Carlos Mildo. A importância da Polícia Civil brasileira na garantia dos Direitos fundamentais. **AD-PEGO-Associação dos Delegados de polícia do Estado de Goiás**, 2016. Disponível em:< <https://www.adpego.com.br/artigos/a-importancia-da-policia-civil-na-garantia-dos-direitos-fundamentais.shtml>>. Acesso em: 04 dez. 2021.

²⁰ **COBRAPOL**. 2021. Disponível em:< <https://cobrapol.org.br> >Acesso em: 28 set. 2021.

forma o esvaziamento da polícia judiciária, como consequência o percentual de resolução dos delitos que são levados a esta instituição caiu significativamente.

A falta de estudos aprofundados sobre a instituição e o seu papel dentro do arcabouço normativo brasileiro, resultaram em ausência de investimentos por parte do Estado no que tange a organização estrutural, aliado a isso, as faltas de políticas de segurança pública contribuíram para piorar a situação.

A qualidade do serviço prestado em um primeiro momento aparenta estar ligada a estrutura oferecida aos servidores para cumprir suas tarefas, como dito acima, os investimentos dentro da polícia judiciária do Estado do Rio Grande do Norte caíram drasticamente mas, é certo que atualmente nunca houve tanta facilidade para o servidor se auto reciclar, estabelecendo um contraponto necessário entre a estrutura oferecida pela administração pública e a qualidade do serviço prestado pelo servidor policial.

No momento atual, a autoinstrução pode ser realizada por meio de plataformas digitais de ensino a distância (EAD). O SENASP oferece mais de 100 (cem) cursos na modalidade de educação a distância e uma infinidade de projetos para cursos presenciais em parceria com as Secretarias Estaduais de Segurança Pública.

Dentre esses cursos, vários ligados à área jurídica que não figuram na grade ou malha curricular da Matriz Nacional oferecidas nos cursos de formação, soando obvio dizer que, cabe ao operador de segurança pública procurar acessar esses módulos de ensino e se atualizar, mas a realidade não é tão óbvia, pois este operador necessita de incentivos para procurar se atualizar dentro de sua profissão.

O grande desafio do serviço público parece ser a constante qualificação dos seus servidores, diferindo da atividade privada, onde os empregados precisam se qualificar constantemente, pois não contam com a estabilidade nos seus empregos.

O servidor público-policial deve ser compreendido e deve compreender seu trabalho pela perspectiva dos Direitos Fundamentais e dignidade da pessoa humana.

O Direito é a ferramenta necessária que dispõe o servidor para a compreensão da realidade do ambiente de trabalho em que está inserido. O agente público de segurança precisa estar integrado a comunidade, próximo ao cidadão/usuário do serviço público, conforme afirma Rutkowski, quando diz que: “Com a Constituição de 1988,

abriu-se um leque bastante largo de possibilidades de participação do cidadão na gestão da coisa pública”.²¹

Tal compreensão é reforçada por Dinorá Grotti, que acredita que:

O princípio da participação popular na gestão e no controle da Administração Pública é inerente à ideia de Estado Democrático de Direito, adotado já no Preâmbulo da Lei Maior, e reafirmado no art. 1º, além de ter sido reiteradamente expresso em vários setores da Administração Pública ²²[...].

Portanto, é nesse sentido de dar oportunidade para o usuário não somente experimentar desenvolver a sua participação no gerenciamento do serviço público, mas de fato exercê-lo, descobrindo seu direito a um serviço de qualidade e encontrando um servidor que o oriente nesse exercício e, acima de tudo, que esteja orientado e capacitado a trabalhar com essa ferramenta jurídica de inserção social que é o Direito.

O papel social da polícia civil vai além do atendimento ao público vítima de algum crime e sobre sua investigação, o dever dessa imprescindível instituição consiste em também acolher, mediar conflitos, compor situações e principalmente orientar o usuário do serviço público, na busca de seus direitos e de sua cidadania, se isso falha, temos um mal serviço prestado, com consequências negativas tanto para o cidadão quanto para a instituição, pois essa falha reflete negativamente na percepção do público em relação ao serviço prestado e na busca pelo direito a ter seu problema resolvido.

4 A ROTINA DE UMA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL: Uma análise do serviço público prestado pela delegacia de polícia civil da zona norte de Natal, Rio Grande do Norte

A unidade policial distrital responsável pelos bairros de Redinha e Pajuçara, conta com efetivo de sete policias, incluídos o Delegado gestor da unidade e o escrivão. No que tange a estrutura material compõe os veículos de trabalho, duas viaturas sendo uma descaracterizada, que é aquele veículo que não apresenta as cores nem os símbolos da polícia civil, utilizado para os serviços que exijam maior discrição, dispõe ainda de computadores, para feitura de boletins de ocorrência, dispostos na recepção da delegacia.

²¹ RUTKOWSKI, Jacqueline. **Qualidade no serviço público: um estudo de caso**. Scielo. 1988. P.18. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/gp/a/yHjYVTB3vF5rkTSjhkXcjTK/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 05 out. 2021.

²² Idem, Rutkowski apud Grotti.

A estrutura física da delegacia é formada por ambientes distintos: sala de cartório, sala da chefia de investigação, sala do delegado, (cada sala contando com computadores para a realização dos procedimentos), cozinha e uma cela para caso de procedimento de flagrante delito enquanto o indiciado estiver em custódia.

O sistema utilizado para o registro de ocorrências na Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Norte é o PPE, (Procedimentos Policiais Eletrônicos) desenvolvido pela SENASP/MJSP-Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça e Segurança Pública, dentro do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, é uma ferramenta que permite a gestão cartorária e compartilhamento de dados e informações policiais registradas pelos entes federados que participam do sistema, tendo como objetivo estabelecer um padrão nacional para os procedimentos policiais.²³

O sistema está totalmente interligado entre todas as unidades da polícia civil do Estado, dessa forma, um registro de ocorrência inicial como o boletim de ocorrência, pode ser feito em qualquer unidade de polícia, independentemente de ser ou não aquela unidade a responsável pela investigação inicial.

O documento é imediatamente afetado a unidade responsável, tornando o atendimento mais célere, a exemplo disso podemos citar um caso de crime de roubo no bairro Potengi, zona norte da capital, onde a Delegacia responsável é a 12ª Delegacia Distrital, a vítima pode se dirigir a qualquer uma das distritais da cidade e lá começar o procedimento da feitura do boletim de ocorrência, pois este será enviado automaticamente à delegacia responsável pela investigação. Isto se enquadra a qualquer tipo de crime ocorrido.

Vale ressaltar que o sistema também é interligado com os Estados que aderiram a essa plataforma sendo eles atualmente: Acre, Alagoas, Amapá, Piauí, Rio Grande do Norte, Roraima, Sergipe e Tocantins, tendo acesso exclusivo ao sistema PPE somente os integrantes das Polícias Civas desses Estados, possibilitando a troca de informações entre esses entes federativos, referentes a procedimentos, busca de suspeitos, ocorrência entre outras informações.

²³ BRASIL. **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/sua-seguranca/seguranca-publica/sinesp-1>>. Acesso em: 23 dez. 2021.

Observa-se também que o sistema é interligado a plataforma INFOSEG ²⁴ o que confere um nível de otimização na interação do sistemas de inteligência com as policiais de todo o país.

A ferramenta é de grande valia para o desenvolvimento das atividades policiais, pois além de integrar as ocorrências que acontecem em todo o Estado, serve como banco de dados para avaliar a quantidade, os tipos de ocorrências e os resultados finais, desde a feitura do boletim de ocorrência até a remessa do inquérito policial ao poder judiciário, em cada unidade policial, servindo como suporte para políticas públicas e estudos detalhados de manchas criminais em todo o Estado.

O sistema de trabalho da delegacia em espeque pode ser considerado bom. Pois, este tem um nível elevado de interligações e interações com outros sistemas de segurança pública, que aprimora a qualidade dos serviços prestados à população. No tocante a estrutura física, percebesse estar aquém do ideal, sem, no entanto, comprometer o desenvolvimento do trabalho de forma contundente, o grande ponto a ser observado nessa questão é o aparelhamento humano, a qualidade do serviço prestado pelo servidor e o conhecimento que ele tem do seu ofício.

Não podemos negar que há situações que fogem do controle dos servidores públicos, o que em alguns casos causa má impressão da população acerca do serviço público prestado, no âmbito de uma delegacia não é diferente, onde um ou mais policiais não raras vezes se deparam com situações que simplesmente desconhecem quais os procedimentos corretos a serem seguidos, acarretando muitas vezes sanções administrativas, se não penais a estes servidores por consequência de suas ações, nesse sentido reforçasse a ideia de que o direito tem papel fundamental na reciclagem desse servidor, tanto para garantir uma maior eficácia na prestação do serviço, quanto subsidiar suas ações perante os casos que se apresentam na sua rotina de trabalho, dessa forma pensasse o Direito como a primeira arma a ser empunhada pelo policial pois, como servidor público, está submetido aos comandos legais dispostos, como nos ensina na sua obra Meirelles:

²⁴ INFOSEG é uma rede que reúne informações de segurança pública dos órgãos de fiscalização do Brasil, através do emprego da tecnologia da Informação e comunicação. Tal rede tem por objetivo a integração das informações de Segurança Pública, Justiça e Fiscalização, como dados de inquéritos, processos, de armas de fogo, de veículos, de condutores e de mandados de prisão. Disponível em:< **WIKIPEDIA**.<https://pt.wikipedia.org/wiki/infoseg>>. Acesso em: 02 fev. 2022.

A legalidade, como princípio de administração (CF, art. 37, caput), significa que o administrador público está, em toda a sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei e às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar, sob pena de praticar ato inválido e expor-se a responsabilidade disciplinar, civil e criminal, conforme o caso[...]²⁵

Para melhor compreensão do serviço prestado na 13ª Delegacia de Polícia Civil, destacamos a seguir, alguns fatos observados e registrados durante a coleta de dados da pesquisa.

4.1 A rotina de uma delegacia e os serviços prestado à população local

Durante o período de coleta de dados, passamos a acompanhar a rotina da 13ª Delegacia de Polícia Civil, localizada na zona norte de Natal/RN, momento em que, pudemos constatar a importância do serviço de segurança pública para a população local, bem como o desenvolvimento da prestação desse serviço que o corpo de servidores aliado a estrutura disposta, busca realizar.

Nesse contexto vários casos ocorreram durante as visitas à delegacia, o que implica dizer que a demanda de serviço é grande, pois o contingente populacional atendido é de aproximadamente 100 mil habitantes. Dentre os inúmeros casos observados e registrado, destacamos alguns que ilustram bem a rotina da delegacia em comento.

O caso 1, como denominado registra um acontecimento de ato infracional praticado por um menor. O registro do caso aponta:

ATO INFRACIONAL

Um menor de 11 anos cometeu ato infracional análogo a furto, se apropriou de uma bicicleta na frente de uma loja e se evadiu do local. A dona da bicicleta, viu na exata hora em que ele praticava o ato, chamou um amigo e passaram a perseguir o garoto. No mesmo momento, passava pela rua uma viatura da polícia civil. O policial atento, observou a perseguição, direcionando a viatura até o garoto, o abordando. Aguardou a mulher, vítima, para que contasse sua versão. Diante do ocorrido, o menor, a vítima, a testemunha e objeto foram levados para a delegacia mais próxima. Ao chegar na unidade distrital, encontrava-se somente um agente na recepção, pois era hora do almoço. O agente que fez a apreensão do menor disse que estava somente fazendo um favor a vítima e que iria deixar o caso na delegacia, pois teria que voltar a sua unidade policial, pois lá o esperavam para realizar um trabalho. O agente que recebeu o caso, questionou o policial, pois, tratava-se de um menor e a delegacia correta para tratar do caso seria a especializada de menores (DEA) para dar prosseguimento, que nesse sentido o agente que fez a apreensão, teria que se encaminhar junto com o menor, a vítima, testemunha e objeto àquela especializada. O agente retrucou o colega, dizendo que não tinha tempo, que já tinha feito um favor à vítima e ao próprio menor. A partir

²⁵ MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 28a ed., São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 86.

daí iniciando-se uma discussão entre os dois policiais, na frente da vítima, testemunha e menor. O agente que fez a apreensão do menor exaltado foi embora em seguida. Ato contínuo o agente que estava na distrital, passou a fazer o boletim de ocorrência, tendo como comunicante a vítima do ato infracional, ficando o menor e a vítima a espera de um desfecho para a situação. DIÁRIO DE CAMPO, 2021. (Grifos nossos)

Analisando o caso narrado observou-se que os dois policiais erraram na sua atuação, pois em contexto de diligência não se tratavam de policiais inexperientes e muito menos de maus policiais, mas as circunstâncias os levaram a tomar decisões erradas em relação ao suporte e acolhimento que o caso requeria, houve em concreto, a desnecessária discussão entre os agentes perante o público envolvido, o que fragilizou o serviço da segurança pública do Estado diante da população.

Isto, imprime que os serviços de segurança pública são favores oferecidos a população, como ficou constatado na fala de um dos servidores envolvidos no caso, na realidade é um direito da população e dever do Estado prestá-lo por meio de seus agentes de segurança, o correto seria que os agentes realizassem os procedimentos cabíveis, respeitando o direito de todos os envolvidos e de pronto encaminhar o caso a delegacia competente, sem nenhuma discussão sobre de quem seria a competência para tal.

Diante do fato o que faltou foi o conhecimento jurídico necessário para saber como proceder de forma correta, com vistas a dar o suporte jurídico eficaz, sem olvidar do acolhimento e orientação devidos e respeitando e pautando-se dentro da legalidade e resguardando a dignidade de todos.

É sabido que a Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - O Estatuto da Criança e do Adolescente é bem claro no tocante ao tratamento a criança que comete ato infracional, vedando qualquer medida de caráter punitivo, cabendo as autoridades uma série de medidas cautelares, que se não observadas podem desaguar em verdadeira negligência por parte de quem deveria intervir.

O caso em tela deveria ter sido resolvido com a orientação jurídica necessária, por parte tanto de quem fez a apreensão do menor, quanto do policial que recebeu a ocorrência, pois tratando-se de uma criança envolvida os pais deveriam ter sido contatados de imediato, o conselho tutelar informado de pronto, e o caso deveria ter sido levado a autoridade policial da delegacia especializada responsável, pois embora o conselho tutelar tenha por lei atribuição elementar prevista no art. 136, incisos I e II

c/c art. 101, incisos I a VII e 129, incisos I a VII, todos da Lei nº 8.069/90 ²⁶, isto não significa a não intervenção de outros órgãos, observando certas cautelas e formalidades essenciais, inclusive à correta e completa apuração da infração respectiva, que não pode ser dispensada.

O final desse caso 1, termina com a chegada da autoridade policial gestora da unidade distrital que se encontrava a ocorrência, determinando que chamasse imediatamente, o agente policial que primeiro teve contato com a ocorrência, para que ele fizesse a condução do caso até a delegacia especializada. Além disso, determinou a autoridade, que identificassem os responsáveis pelo menor e fizessem contato com o conselho tutelar, procedimento que deveria ter sido feito, logo de imediato pelos agentes policiais.

O caso 2, registra a insatisfação de duas vítimas que procuraram informações e providências na delegacia distrital, acerca de fato acontecido com ambas, já passado mais de três meses da ocorrência. O registro aponta:

BUSCA POR SOLUÇÕES

Em determinado dia, duas mulheres foram até a delegacia distrital para saber informações acerca de um roubo em que elas figuravam como vítimas, por ocasião do fato criminoso foram levados num verdadeiro “arrastão,” quatorze celulares, as vítimas fizeram o boletim de ocorrência à época do fato, que já datava cerca de três meses, nesse caso as mulheres souberam que em outras delegacias, quando acontecia esse tipo de crime, na maioria dos casos se conseguia fazer o rastreamento via operadora, através de ofício enviado pela delegacia o qual informava o IMEI (Número serial) do aparelho celular juntamente com o pedido de informações acerca de quem, ou qual CPF teria cadastrado novo chip naquele aparelho, e com isso proceder as diligências cabíveis com o fito de recuperar o bem subtraído. Foram atendidas rapidamente por um dos agentes o qual informou desconhecer essa prática e que a delegacia simplesmente não dispunha de pessoal para realizar esse tipo de serviço, que embora mandassem o ofício as operadoras costumavam não responder. As vítimas após ouvirem as declarações do servidor, perguntaram se não era um serviço padrão em todas as delegacias, ouviu do agente policial que não, essa prática não era uniforme, sem ter o que dizer, as vítimas foram embora sem maiores explicações. DIÁRIO DE CAMPO, 2021. (Grifos nossos)

Fato é que situações como vistas acima, são “corriqueiras” em contexto de delegacia, a falta de uniformidade nos serviços prestados aliada a desinformação, o que deixa a população vulnerável diante do órgão e dos servidores de segurança pública, pois, se não podemos contar com o serviço público de qualidade que resolvam as

²⁶ BRASIL. LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990. O Estatuto da Criança e do Adolescente, Brasília, DF, [1990]. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm>. Acesso em: 04 jan. 2022.

demandas trazidas pela população e com o corpo de servidores, com quem poderá contar o contribuinte na garantia do seu direito social a segurança, como preconiza a Constituição Federal de 1988.

Acreditamos que os agentes policiais não desconhecem os procedimentos corretos a serem aplicados nos casos descritos, mas sim, muitas vezes há um evidente flagrante de ausência de compromisso em prestar um serviço de qualidade à população, o que pode ser entendido ao analisar as ações dos envolvidos nos casos, como “mera falta de vontade,” como costumeiramente é dito pela população frente ao serviço público, observamos aqui a importância do fator humano, da formação policial adequada do operador de segurança para conduzir os fatos que se apresentam na sua rotina de trabalho e na relação de aproximação polícia-comunidade, para isso o arcabouço jurídico mínimo é fundamental, na formação desse operador de segurança, nesse sentido, destacamos a fala de Paim:

Assim como os outros operadores de direito, o policial deve ter a capacidade de formular um raciocínio jurídico sobre o fato concreto com o qual se depara, e deve decidir com amparo na fundamentação legal que dê legitimidade à sua ação, no exercício do poder de polícia. ²⁷

É salutar registrarmos que, a comunidade que compreende os bairros de Redinha e Pajuçara precisa ter naquela unidade representativa da segurança pública que é a única delegacia da área, uma segurança não só na acepção do conceito de segurança pública mas, de se sentir-se segura para buscar os seus serviços, conscientes dos seus direitos, vendo a transparência dos serviços prestados e que esses serviços sejam uniformes em todas as unidades de polícia judiciária, ter facilidade ao acesso tanto aos policiais ali lotados, como ao delegado gestor, ter a sua disposição canais diretos com a delegacia distrital que não sejam os convencionais números telefônicos 190 ou 181, em contrapartida os servidores que ali prestam serviço, precisam provocar uma aproximação transparente com a comunidade, disponibilizando dados de interesse local na busca de uma interação, no dizer de Silva:

Transparência não é apenas disponibilizar dados, mas fazê-lo em linguagem clara e acessível a toda a sociedade interessada. Dessa forma, dar transparência é chamar a sociedade para participar dos rumos do Estado, é motivar

²⁷ PAIM, Eline Luque Teixeira. **O policial como operador do direito**. 2014. Disponível em:< <http://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/40722/o-policial-como-operador-do-direito>> acesso em: 16 fev. de 2022.

a decisão tomada e também divulgar todos os atos, salvo as exceções normativas.²⁸

Fato é que a transparência nas atividades é um começo e a aproximação da administração pública junto ao contribuinte/cidadão, necessária, soma-se a isto, a facilitação do acesso aos serviços, principalmente das comunidades mais carentes que é essencial. Acima de tudo isto, estão os direitos da população, que precisam se adaptar as realidades que se apresentam, posto que, fundamentais no contexto de transformação social, nessa seara, diz Nader, que:

As instituições jurídicas são inventos humanos que sofrem variações no tempo e no espaço. Como processo de adaptação social, o Direito deve estar sempre se refazendo, em face da mobilidade social. A necessidade de ordem, paz, segurança, justiça, que o Direito visa a atender, exige procedimentos sempre novos.²⁹

O certo é que para se resolver certas questões do cotidiano de uma delegacia de polícia a chave não está ligada somente a estrutura do serviço, e sim, ao fator humano e na relevância de se buscar a todo momento uma qualificação e o conhecimento necessários para melhorar a atuação e a prestação do serviço, qualificação que o Direito pode fornecer.

Os casos em análise, ilustram infelizmente, a realidade do serviço público brasileiro, a falta de transparência aliada a desinformação que mina a confiança do público no que tange a resolubilidade de sua demanda. Essa realidade precisa ser mudada, talvez se pautássemos simplesmente por fazer o que está previsto na Constituição Federal de 1988, em seu Art. 37, quando destaca os princípios da Administração Pública quais sejam: “Legalidade; Impessoalidade; Moralidade, Publicidade e Eficiência³⁰”, regras basilares para que todos os servidores, funcionários públicos e assemelhados, atuem de acordo com a lei, respeitando e garantindo o direito do cidadão, atuando dentro dos ditames legais.

²⁸ SILVA, Carlos Roberto Almeida da. **Princípio da transparência na Administração Pública**. Disponível em:<<https://ralmeidasgc.jusbrasil.com.br/artigos/113024627/principio-da-transparencia-administracao-publica#:~:text=Transpar%C3%Aancia%20n%C3%A3o%20%C3%A9%20apenas%20disponibilizar,atos%20salvo%20as%20exce%C3%A7%C3%B5es%20normativas>>. Acesso em: 17 fev. 2022.

²⁹ NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do Direito**. 36. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.50

³⁰ BRASIL. [Constituição (1988)] **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em:17 fev. 2022.

Portanto, devemos pensar o Direito como ferramenta de duplo viés, por um lado indispensável na análise dos fatos trazidos ao conhecimento do operador de segurança, pois este necessita dessa práxis para resolver os conflitos sociais, com o quais se depara na sua rotina de trabalho, tendo condições de melhorar o atendimento dispensado aos usuários, por outro lado, servindo também o Direito como um auxílio ao usuário na busca por esse atendimento, pois conhecer os seus direitos é o primeiro passo para exigí-los.

5 UM OLHAR DIFERENTE PARA A COMUNIDADE LOCAL

Quantos inquéritos estão parados, empoeirados nos cartórios das delegacias por falta de um simples relatório final do delegado, quantas mães querem ver o assassino do seu filho preso, quantas pessoa que tiveram o celular roubado gostariam de reavê-lo... por trás de cada inquérito policial existe uma vítima que tem interesse direto na resolução de determinado fato.

O acesso a informação pela vítima ou parentes de como anda determinado procedimento é tão essencial quanto o acolhimento, e se num ambiente como a delegacia isso passa a funcionar em conjunto, por si só ameniza o sofrimento dos envolvidos. Nesse sentido a falta de informação ao público interessado e a falta de acesso da população aos servidores, tanto dificulta a transparência da coisa pública, quanto a imagem que se leva da instituição.

Portanto se o Direito emana da sociedade e para ela serve como balizador e pacificador social, nada se pode fazer em sociedade sem a presença perene deste ilustre e muitas vezes desconhecido ator, que permeia todos os aspectos de nossa vida desde antes de nascermos até após a nossa morte. No serviço público não é diferente, o Direito muitas vezes é um desconhecido de quem presta o serviço e muito mais ainda de quem está procurando por esse serviço, apesar de hoje em dia vivermos numa sociedade extremamente ligada as questões legais, saber do seu Direito torna-se por vezes difícil, no sentido da temática fechar-se na sua linguagem própria, rebuscada, que confunde grande parte da população, como nos fala Muylaert:

Vivemos num tempo em as questões legais se tornaram corriqueiras[...] apesar dessa popularização, ainda existe uma enorme dificuldade de acesso às

coisas do Direito. Vemos até autoridades e jornalistas cometendo erros e provocando grandes confusões.³¹

Na esteira desse pensamento voltado ao resgate dos direitos e reforçando a dignidade do cidadão/cidadã é que foi criada a lei a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública³², pois bem, o Direito está posto, mas é preciso orientar a população que ele existe para que possa ser reivindicado, essa importante lei especificamente, traz diversas ferramentas de controle oferecidas ao usuário do serviço público, abre a oportunidade dos usuários através dos conselhos de usuários participarem do acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, podendo propor melhoria a esses serviços, impõe aos órgãos públicos a avaliação continuada dos serviços e a publicação dos resultados dessas avaliações, dispõe ainda sobre as ouvidorias, fortalecendo o papel desses importantes órgãos de controle.

E ainda ao nosso sentir, uma das disposições mais importantes dessa lei que foi acolhida no seu Art.7º é a que fala da obrigatoriedade de todo órgão público disponibilizar a Carta de serviços aos usuários, a qual deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados pelo órgão, demonstrando inclusive o seu compromisso e padrão de qualidade no atendimento junto ao usuário.

Destarte, faça-se o novo com materiais que já estão postos à disposição, busque-se olhar essas comunidades com novos olhos, para que haja uma aproximação entre polícia e comunidade numa verdadeira parceria, e porque não, elaborar cartilhas informativas, criar a carta de serviços daquela unidade policial, como previsto na lei, desenvolver palestras para a comunidade acerca dos serviços prestados pela delegacia distrital, reuniões com representantes de conselhos comunitários, criação de aplicativos para celulares que facilitem o acesso aos serviços da unidade distrital, elaboração de oficinas que envolva a comunidade para os assuntos de segurança pública, entre outras ações. Propostas que poderiam facilmente serem implementadas.

³¹ MUYLAERT, Eduardo. **Direito no cotidiano**: Guia de sobrevivência na selva das leis. São Paulo: Contexto, 2020. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/182319/pdf/17?code=XPAjfyia-ENNQ0rNpNycbfa2rGF8N2MclWsiKJ1Fv7TMiZuU4zvRUz3Vb5tVxACFMCOavQUVQonYbRMDL9MgSWg>. Acesso em: 08 fev. 2022.

³² BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**. Dispõe sobre a participação e defesa[...]. Brasília, DF, [2017]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em: 20 mar. 2022.

Desmitifique-se essa aura severa e desconfiada da polícia, que grande parte da população preserva inconscientemente em seu imaginário, com servidores policiares se refazendo novos e que realmente sirvam.

Aproximar-se das comunidades e mostrar o direito aos seus cidadãos é uma forma eficaz de combater a criminalidade, pois sabedores dos seus direitos serão cumpridores do seu dever, tendo como consequência dessa parceria polícia-comunidade certamente a diminuição da violência local, e através das suas reivindicações certamente os gestores públicos não ficaram indiferentes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho permitiu trazer à tona, a inquietação do autor na busca de entender o que leva a “ineficácia” da prestação do serviço pela polícia judiciária, numa área de comunidades carentes. Para isto, foi observado as rotinas de uma delegacia distrital, e a importância da ferramenta jurídica a ser utilizada pelos seus servidores na melhor prestação dos serviços, ao mesmo tempo em que objetivou demonstrar a dupla face do Direito como amparo profissional e orientação social, uma vez que esse Direito resta desconhecido pela sociedade que busca pelos serviços públicos.

Diante da experiência vivenciada, dos registros e análise, inferimos que:

(i) quanto a formação do servidor policial

A formação do policial civil, a qual segue a matriz curricular nacional desenvolvida pela Secretaria Nacional de Segurança Pública, por si só não é o bastante para dotar esse operador de segurança dos meios necessários para desenvolver sua função com domínio e propriedade, visto que o curso de formação perpassa de forma mínima pelas disciplinas jurídicas necessária a uma formação adequada, embora a própria Secretaria Nacional de Segurança Pública disponibilize vários cursos na área jurídica, em que o policial durante sua vida profissional pode ter acesso, como forma de autoinstrução.

(ii) quanto a estrutura e funcionamento da Delegacia de Polícia Civil

Foi analisada a estrutura de serviço da unidade distrital em espeque, chegando-se as considerações que esta unidade não difere de outras delegacias distritais da nossa capital em termos de condições de trabalho, indo ao encontro de uma situação vivenciada nacionalmente, seja pelo abandono dos governantes no que diz respeito

as faltas de políticas públicas, seja pela falta de aparelhamento, observou-se também a falta de uniformidade das rotinas de serviço, o desconhecimento de integrantes de uma determinada unidade distrital em relação em relação ao serviço desenvolvido por outras unidades, permitindo inferir que falta uma organização detalhada de procedimentos afetos as unidades, que foge muitas vezes a alçada do gestor da unidade distrital, passando mesmo pela administração da instituição, nesse sentido a Delegacia geral, que é o órgão de Direção maior dentro da estrutura da polícia civil do Rio Grande do norte.

(iii) quanto ao serviço público prestado à população

O fato é que devemos pensar o serviço público enquanto direito da população e não como “favor” dos governantes e seus agentes públicos. O que implica destacar que a segurança é um Direito Social de todo/a cidadão/cidadã. Isto, torna o serviço público uma garantia constitucional sendo dever do Estado prestá-lo de forma eficiente e satisfatória, atendendo a demanda social, que busca a resolução dos seus problemas e tem como único amparo esse serviço prestado.

No que tange aos agentes públicos, sua missão é a de melhor servir a população, independente, da estrutura disposta para o serviço, sendo transparente com a população em seu objetivo precípua que é prover segurança sem olvidar da aproximação com o público, numa parceria polícia comunidade.

Além disso, consideramos pertinente destacar a importância dos referenciais teóricos e metodológicos para o desenvolvimento deste estudo. Isto, como uma forma de validação da importância do Direito como ferramenta social imprescindível à atuação da polícia judiciária perante o usuário de seus serviços e ainda a importância do Direito como forma de expressão social.

Assim como não menos importante que discutir e debater sobre o serviço público e seus agentes é de suma importância a consciência da população acerca dos seus direitos e dos servidores perante seus deveres enquanto tal.

Pelas breves linhas dedicadas nesse estudo percebeu-se que é preciso mais estudo nesta área, pois consideramos o tema atual e eminente, uma vez que mudar as impressões da sociedade acerca do serviço público perpassa não somente pela estrutura administrativa, ela vai além de Governos e Estado, a mudança transita pelo

o homem, este que é o principal elo da cadeia que pode impulsionar as melhorias necessárias para uma melhor prestação do serviço público em destaque neste trabalho.

Nesse sentido é preciso resgatar os valores da polícia comunitária,³³ trazendo a delegacia para dentro de fato das comunidades, identificando seus problemas e resgatando seus valores,

A inquietação apontada neste breve trabalho não esvazia o assunto, ao contrário, quiçá sirva de contraponto para outros olhares e outras políticas públicas ligadas as comunidades carentes, no sentido de sua aproximação com os equipamentos públicos postos a sua disposição, notadamente o distrito policial, olhares e políticas que não se restrinjam somente a aproximar a comunidade, mas que englobem também os servidores policiais como parte legítima dessa aproximação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALESTRERI, Ricardo Brizola, BARROSO, Juliana Marcia, PONGELUPPI, Melissa Alves de Alencar. **Matriz Curricular Nacional Para Ações Formativas dos Profissionais da Área de Segurança Pública**. Disponível em:<<https://posticse-nasp.ufsc.br/base/>>. Acesso em: 04 jan. 2022.

BERTASSI, Eduardo. **O direito à qualidade dos serviços públicos no Brasil precisa deixar de ser um favor**. CEST-Centro de estudo, sociedade e tecnologia. 2018. Disponível em:<<http://www.cest.poli.usp.br/uploads>>. Acesso em: 03 out. de 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)] **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 28 fev. 2022.

BRASIL. **LEI nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, [2017]. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 20 mar. 2022.

BRASIL. **LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990**. O Estatuto da Criança e do Adolescente, Brasília, DF, [1990]. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm>. Acesso em: 04 jan. 2022.

³³ Polícia comunitária é uma filosofia e uma estratégia organizacional que proporciona uma parceria entre a população e a polícia, baseada na premissa de que tanto a polícia quanto a comunidade devem trabalhar juntas para identificar, priorizar e resolver problemas contemporâneos, como crimes, drogas, medos, desordens físicas, morais e até mesmo a decadência dos bairros, com o objetivo de melhorar a qualidade geral de vida na área. [1] O policiamento comunitário baseia-se na crença de que os problemas sociais terão soluções cada vez mais efetivas, na medida em que haja a participação de todos na sua identificação, análise e discussão. **WIKIPEDIA**. Disponível em< https://pt.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADcia_comunit%C3%A1ria#:> acesso em 03 mar. 2022.

BRASIL. **MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**. Disponível em: <<https://www.gov.br/mj/pt-br/asuntos/sua-seguranca/seguranca-publica/sinesp-1>>. Acesso em: 23 dez. 2021.

COBRAPOL. 2021. Disponível em: <<https://cobrapol.org.br>>. Acesso em: 28 set. 2021.

CUNHA, Carlos Mildo. **A importância da Polícia Civil brasileira na garantia dos Direitos fundamentais**. ADPEGO-Associação dos Delegados de polícia do Estado de Goiás, 2016. Disponível em: <<https://www.adpego.com.br/artigos/a-importancia-da-policia-civil-na-garantia-dos-direitos-fundamentais.shtml>>. Acesso em: 04 dez. 2021.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. São Paulo: Ed. Atlas, 2010

FORUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. Disponível em: <<http://www.forumseguranca.org.br/anuario-brasileiro-seguranca-publica/>>. Acesso em: 16 mar. 2022.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. Disponível em: <<http://www.policiacivil.rn.gov.br>>. Acesso em: 21 jan. 2022.

KOHL, André; OLIVEIRA, Josele Nara Delazeri de. **Gestão da qualidade na administração pública brasileira**. Inovarse, 2012. Disponível em: <<http://www.inovarse.org/site/default/files>>. Acesso em: 26 jan. 2022.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 28a ed., São Paulo: Malheiros Editores, 2003. p.86.

MORAES, Germana Oliveira. **Controle jurisdicional da administração pública**. São Paulo: Dialética, 2004

MUYLAERT, Eduardo. **Direito no cotidiano: Guia de sobrevivência na selva das leis**. São Paulo: Contexto, 2020. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/182319/pdf/17?code=XPA-jfyiENNQ0rNpNycbfa2rGF8N2MclWsikJ1Fv7TMiZuU4zvRUz3Vb5tVxACFMCOa-vQUVQonYbRMDL9MgSWg>>. Acesso em: 08 fev. 2022.

NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do Direito**. 36. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.50.

PAIM, Eline Luque Teixeira. **O policial como operador do direito**. 2014. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/40722/o-policial-como-operador-do-direito>>. Acesso em: 16 fev. 2022.

PREFEITURA DE NATAL. Disponível em: <<https://planodiretor.natal.rn.gov.br/paginas/menu/aba5/pagina1.php>>. Acesso em: 09 jan. 2022.

RUTKOWSKI, Jacqueline. **Qualidade no serviço público: um estudo de caso**. Scielo. 1988. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/gp/a/yHjYVTB3vF5rkTS-jhkXcjTK/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 05 out. 2021.

SILVA, Carlos Roberto Almeida da. **Princípio da transparência na Administração Pública**. Disponível em: <<https://ralmeidasgc.jusbrasil.com.br/artigos/113024627/principio-da-transparencia-administracao-publica#>>. Acesso em: 17 fev. 2022

WIKIPEDIA. Disponível em <https://pt.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADcia_comunit%C3%A1ria#> acesso em 03 mar. 2022.