



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a Distância

VÍVIA RIBEIRO MACHADO

**A QUALIDADE DO SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
PRESTADO PELA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL:  
Percepção dos Moradores da Cidade-Satélite de  
Sobradinho**

Brasília, DF

2011

VÍVIA RIBEIRO MACHADO

**A QUALIDADE DO SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
PRESTADO PELA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL:  
Percepção dos Moradores da Cidade-Satélite de  
Sobradinho**

Monografia apresentada à  
Universidade de Brasília como  
requisito parcial para obtenção do  
grau de Bacharel em Administração.

Professor Supervisor: Doutor José  
Matias-Pereira

Professor Orientador: Mestre Tiago  
Conde Teixeira

Brasília – DF

2011

Machado, Vívía Ribeiro

A Qualidade do Serviço de Segurança Pública Prestado pela Polícia Civil do Distrito Federal: Percepção dos Moradores da Cidade-Satélite de Sobradinho/ Vívía Ribeiro Machado. Brasília, DF: [s.n.], 2011.

49 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2011.

Orientador: Prof. Msc. Tiago Conde Teixeira, Departamento de Administração.

1. Segurança Pública. 2. Polícia Civil do Distrito Federal. 3. Qualidade dos Serviços. I. Machado, Vívía. II. Teixeira, Tiago. III. Universidade de Brasília, Departamento de Administração. IV. Título.

**A QUALIDADE DO SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
PRESTADO PELA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL:  
Percepção dos Moradores da Cidade-Satélite de Sobradinho.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

**Vívia Ribeiro Machado**

Prof. Mestre, Tiago Conde Teixeira  
Professor-Orientador

Prof. Doutor, José Matias Pereira  
Professor-Examinador

Prof. Mestre, Domingos Sávio  
Spezia  
Professor-Examinador

Brasília, 9 de abril de 2011.

## DEDICATÓRIA

A Deus e à Nossa Senhora por guiarem constantemente meus passos.

Aos meus pais Maria Helena Ribeiro dos Santos e Manoel de Oliveira Machado por terem feito grandes renúncias em suas vidas em prol da formação dos seus filhos.

Aos meus irmãos Celso Marques Machado, Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo, Viviane Ribeiro Machado Ciocca e Robson Ribeiro Machado por me ensinarem a dividir, a ser paciente e por poder contar sempre com seu apoio. Obrigada, vocês fazem toda a diferença em minha vida.

Aos meus sobrinhos Felipe e Maik minhas sinceras desculpas pela ausência; mas saibam que no meu coração tem um cantinho muito especial dedicado a vocês e uma torcida constante para que se tornem grandes e felizes homens.

Ao meu doce Lorenzo, meu amado sobrinho e afilhado, que certamente me fez enxergar a vida com mais simplicidade e me ensina a cada dia a importância de um sorriso no rosto.

Aos meus amigos pela força, apoio e compreensão.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Professor Doutor José Matias-Pereira pela orientação, incentivo e por acreditar desde o início nesta empreitada.

Ao Professor Mestre Tiago Conde Teixeira pela orientação, pelas importantes sugestões e opiniões na elaboração do trabalho.

À amiga Leila de Barros Souza, amiga de quase 20 anos que tive o prazer de reencontrar como colega de curso, pela dedicação e presteza demonstradas durante mais este desafio conjuntamente com seu esposo Hélio Sabino de Sá.

À amiga Keila de Barros Souza pela presteza no auxílio da tabulação dos dados pesquisados.

A todos os que de alguma forma contribuíram na realização deste trabalho.

Sinceramente, muito obrigada.

## RESUMO

O crescente aumento da violência e da criminalidade em Brasília nos remete ao tema Segurança Pública e aponta para a necessidade de discutir e avaliar o serviço prestado pelo Estado ao cidadão. A polícia possui a função de proteger a sociedade, contribuir para a redução da quantidade de delitos e, também, fornecer uma sensação de segurança à população. A qualidade em serviços públicos é o objetivo maior de um Estado. Dessa forma os prestadores dos serviços públicos de segurança pública devem atuar para alcançar a excelência na prestação desses serviços. Conhecer a percepção dos usuários (população em geral) a respeito da qualidade do serviço de segurança pública prestado pela Polícia Civil do Distrito Federal pode ser um primeiro passo para o desenvolvimento de ações que levarão a melhorias por parte do gestor do sistema, que precisa conhecer o público-alvo de suas ações, para poder melhor direcionar suas políticas e ações. Este trabalho se propõe a investigar a percepção da qualidade, por parte da população da cidade-satélite de Sobradinho, do serviço público de segurança, mediante a apresentação de contexto histórico do tema segurança pública na Capital Federal, partindo de pesquisa de campo, passando pela análise do sentimento do cidadão a respeito dos serviços prestados pela Polícia Civil do DF, bem como o grau de comprometimento da própria população para que haja diminuição dos índices de criminalidade.

**Palavras-chave:** Segurança Pública. Polícia Civil do Distrito Federal. Percepção de Qualidade.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Ambiente físico e instalações.....	28
Figura 2 – Atendimento ao usuário .....	29
Figura 3 – Informações ao usuária.....	30
Figura 4 – Materiais informativos.....	31
Figura 5 – Segurança e confiança ao usuário .....	31
Figura 6 – Tempo de atendimento .....	32
Figura 7 – Capacidade dos servidores.....	33
Figura 8 - Boa vontade dos servidores.....	33
Figura 9 - Acesso a unidade.....	34
Figura 10 - Linguagem utilizada.....	35
Figura 11 - Nota para os aspectos físicos, localização da unidade policial, aparência das instalações físicas, condições dos equipamentos e materiais de comunicação.....	36
Figura 12 - Nota para os aspectos físicos, localização da unidade policial, aparência das instalações físicas, condições dos equipamentos e materiais de comunicação - 50 dados obtidos logo após a prestação do serviço.....	36
Figura 13 - Nota para a capacidade dos servidores em prestar o serviço no tempo necessário e de forma confiável .....	37
Figura 14 - Nota para a capacidade dos servidores em prestar o serviço no tempo necessário e de forma confiável - 50 dados obtidos logo após a prestação do serviço....	38
Figura 15 - Nota para a boa vontade e disposição para ajudar o usuário .....	39
Figura 16 - Nota para a boa vontade e disposição para ajudar o usuário - 50 dados obtidos logo após a prestação do serviço.....	39
Figura 17 - Nota para a competência técnica, conhecimento dos servidores e a habilidades deles em transmitir segurança e confiança nos serviços prestados.....	40
Figura 18 - Nota para a competência técnica, conhecimento dos servidores e a habilidades deles em transmitir segurança e confiança nos serviços prestados - 50 dados obtidos logo após a prestação do serviço.....	40
Figura 19 - Nota para os serviços prestados pela 13ª Delegacia de Polícia.....	41
Figura 20 - Nota para os serviços prestados pela 13ª Delegacia de Polícia 50 dados obtidos logo após a prestação do serviço.....	42



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Relacionamento entre erro, nível de confiabilidade e número de elementos da amostra de populações infinitas .....	24
Tabela 2 – Distribuição da amostra por sexo .....	26
Tabela 3 – Distribuição da amostra por faixa etária .....	26
Tabela 4 – Distribuição da amostra pro nível de escolaridade .....	27
Tabela 5 – Distribuição da amostra por tipo de registro de ocorrência .....	27

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	9
1.1	Contextualização.....	9
1.2	Formulação do Problema.....	10
1.3	Objetivo Geral .....	10
1.4	Objetivos Específicos.....	10
1.5	Justificativa .....	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1	Administração Pública.....	12
2.2	Serviço Público .....	13
2.3	Segurança Pública na Constituição Federal de 1988 .....	14
2.4	Polícia .....	15
2.4.1	Polícia Civil do Distrito Federal .....	17
2.5	Qualidade nos serviços.....	18
2.6	Políticas Públicas de Segurança.....	19
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	23
3.1	Caracterização da organização, setor ou área .....	23
3.2	População e amostra dos participantes do estudo .....	24
3.3	Caracterização dos instrumentos de pesquisa .....	25
3.4	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	25
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	26
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	44
	REFERÊNCIAS.....	47
	ANEXO.....	49
	APÊNDICE A – Questionário aplicado aos cidadãos .....	49

# 1 INTRODUÇÃO

A segurança pública é um serviço historicamente prestado pelo Estado. Assim, caracteriza-se como atividade típica da Administração Pública. A Constituição Federal de 1988, em seu art. 144, diz que a segurança pública é dever do Estado e direito e responsabilidade de todos. As polícias são divididas em preventiva e repressiva. Nesse contexto, pretende-se verificar como o serviço de segurança pública está sendo desempenhado na ótica do usuário, o cidadão.

A polícia possui a função de proteger a sociedade, contribuir para a redução da quantidade de delitos e, também, fornecer uma sensação de segurança à população. Além disso, tem a peculiaridade de ser um serviço permanente e com legitimidade de empregar o poder coercitivo estatal, quando necessário. É muito difícil a tomada de decisão para esses profissionais que lidam com situações limítrofes e, ainda, com o pouco reconhecimento da profissão por parte da sociedade e dos grupos ativistas dos direitos humanos.

Este trabalho versa sobre a qualidade atribuída pela população ao serviço público prestado pela Polícia Civil do Distrito Federal. Inicialmente é abordada a legislação sobre o trabalho da Polícia Civil, como serviço público essencial e a discussão sobre as políticas públicas para a Polícia Civil. Por fim, propõem-se novos meios para tornar a atividade mais eficiente.

## 1.1 Contextualização

O objetivo do trabalho é apresentar contexto histórico da Segurança Pública em Brasília, analisando o conceito do que é polícia. E, mais precisamente, partindo de pesquisa de campo, verificar o sentimento do cidadão – morador da cidade-satélite de Sobradinho sobre os serviços prestados pela Polícia Civil do Distrito Federal, o sentimento de (in)segurança por eles enfrentado, e o grau de comprometimento da população para que haja diminuição dos índices de criminalidade.

## **1.2 Formulação do Problema**

A alta taxa de crescimento da população do Distrito Federal trouxe graves consequências a uma das mais novas cidades planejadas do mundo: Brasília. A Capital Federal tem se deparado com inúmeros problemas, dentre eles o aumento da criminalidade. Dessa forma, queremos verificar como os moradores de Sobradinho, cidade-satélite de Brasília, percebem a qualidade do serviço prestado.

Procurou-se verificar como os moradores de Sobradinho percebem a qualidade do serviço prestado, através da formulação do seguinte problema de pesquisa: Como a qualidade do serviço de segurança pública prestado pela Polícia Civil do Distrito Federal é percebida pelos moradores da cidade-satélite de Sobradinho?

## **1.3 Objetivo Geral**

Investigar a percepção da qualidade do serviço de segurança pública prestado pela Polícia Civil aos moradores de Sobradinho, cidade-satélite de Brasília.

## **1.4 Objetivos Específicos**

- Apresentar de forma concisa a evolução conceitual de segurança pública e seu papel na melhoria da qualidade de vida da população.
- Apresentar a estrutura atual, carreiras e competências dos servidores da Polícia Civil do Distrito Federal.
- Discutir os possíveis caminhos para aprimorar a gestão da segurança pública do Distrito Federal, a partir dos parâmetros de qualidade analisados.

## **1.5 Justificativa**

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 144, diz que a segurança pública é dever do Estado e direito e responsabilidade de todos, e essa segurança deve ser exercida para a preservação da ordem pública, da incolumidade das pessoas e do seu patrimônio, através das polícias federal, rodoviária federal, ferroviária federal, civis, militares e corpos de bombeiros militares.

A crise da segurança pública no Brasil hoje é considerada, indubitavelmente, uma das maiores demonstrações de que as políticas públicas neste campo ainda são ineficazes. Partindo do pressuposto de que a segurança é um serviço público a ser prestado pelo Estado, o cidadão é o destinatário desse serviço.

O tema do trabalho é relevante no sentido de que a violência está crescendo em todo o Brasil e em Brasília não é diferente. Falhas na legislação, falhas de convívio e apoio familiar, falta de um Estado mais participativo na questão de melhorias e investimento na segurança pública e em seu aparelhamento, além de possíveis deficiências no treinamento policial podem estar contribuindo para o aumento crescente da violência.

O presente estudo – de cunho bibliográfico e exploratório – buscou tratar a segurança pública sob a perspectiva da sociedade, com o intuito de contribuir com a escassa literatura na área e ser um ponto inicial para que as pessoas e autoridades repensem sobre a qualidade e efetividade do trabalho da Polícia Civil do Distrito Federal.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Barreto Júnior e Assunção (2010) definem Polícia como instituição especializada e profissional, autorizada pelo Estado para a manutenção da ordem social através da aplicação da força física, cujo monopólio pertence ao Estado. O termo polícia se refere a pessoas autorizadas por um grupo para regular as relações interpessoais dentro desse grupo através da aplicação da força física. Para a Constituição Federal de 1988, a polícia é definida por suas funções de manutenção da ordem e da proteção das pessoas e dos bens contra atos ilegais.

Cerqueira, Lobão e Carvalho (2005) identificaram elementos-chave que explicam o processo de hipercriminalidade brasileira nas últimas duas décadas: em primeiro lugar cabe destacar o crescimento da população urbana que, nas três décadas anteriores, aumentou em 86 milhões (passa de 52 para 138 milhões) de 1970 a 2000. Ainda segundo os mesmos autores, uma questão crucial que tem funcionado como grande combustível da criminalidade no Brasil é a exclusão conjugada à desigualdade socioeconômica. Outro elemento relaciona-se à virtual falência do sistema de justiça criminal que leva à impunidade, a vigência de modelo de polícia obsoleto e viciado; um sistema penitenciário caótico e, por fim, a ausência histórica de Política de Segurança Pública consistente, proativa, preventiva, baseada nas comunidades, em que a polícia moderna seja apenas um pilar, e cujo planejamento seja balizado a partir de informações estatísticas minimamente confiáveis.

### **2.1 Administração Pública**

Matias-Pereira (2008, p. 110) salienta que a Administração Pública pode ser aceita como o aparelho de Estado organizado com a função de executar serviços, visando à satisfação das necessidades da população. Nesse sentido, apresenta-se como uma organização que tem o objetivo de pôr em prática funções políticas e serviços realizados pelo governo.

Carvalho Filho (2010, p. 26) destaca que o termo Administração Pública possui dois sentidos: o objetivo – que consiste na própria atividade administrativa exercida pelo Estado por seus órgãos e agentes, caracterizando, enfim, a função administrativa; trata-se da própria gestão dos interesses públicos executada pelo

Estado, através da prestação de serviços públicos. No sentido subjetivo – a expressão Administração Pública pode significar o conjunto de agentes, órgãos e pessoas jurídicas que tenham a incumbência de executar as atividades administrativas, leva-se em consideração o sujeito da função administrativa, ou seja, quem a exerce de fato.

Trazendo para o campo de atuação da Polícia Civil temos que no campo objetivo, a atividade do policial civil é de polícia judiciária, cuja função precípua é a apuração de infrações penais e de sua autoria, exceto as militares.

Já no campo subjetivo, a Lei n. 9264, de 7 de fevereiro de 1996, dispôs sobre a carreira policial civil do Distrito Federal, desmembrando-a em Carreira de Delegado de Polícia do Distrito Federal e Carreira de Polícia Civil do Distrito Federal. A Carreira de Delegado de Polícia do Distrito Federal sendo constituída pelo cargo de Delegado de Polícia. A Carreira de Polícia Civil do Distrito Federal organizada nos cargos de Perito Criminal, Perito Médico-Legista, Agente de Polícia, Escrivão de Polícia, Papiloscopista Policial e Agente Penitenciário.

## **2.2 Serviço Público**

Matias-Pereira (2008, p 76-77) defende que as organizações públicas – responsáveis pela prestação de serviços para a sociedade – podem ser aceitas como sistemas complexos, interdependentes e dinâmicos, que atuam e interagem no seu ambiente, de forma ininterrupta e de maneira coerente, por meio de pessoas e tecnologias, trocas de informações e das estruturas organizacionais, que buscam, no cumprimento de suas atividades, alcançar o melhor desempenho possível e, assim, atender de maneira efetiva e com qualidade as demandas da população.

Para Santin (2004), serviços públicos são as atividades desenvolvidas pela administração pública em prol da coletividade e do cidadão no desempenho de funções estatais cujo foco maior é prover melhoria de qualidade de vida, no cumprimento das finalidades públicas, em contraprestação pela arrecadação de tributos pagos pela própria comunidade. Ainda segundo o mesmo autor, os serviços essenciais são aqueles ligados diretamente à atividade estatal e de importância social, como de saúde pública, educação, previdência social, justiça e segurança pública.

Di Pietro (2008, p. 80) considera serviço público 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, sob regime jurídico total ou parcialmente de direito público.

Carvalho Filho (2008, p. 291) destaca que a expressão serviço público admite dois sentidos fundamentais, um subjetivo e outro objetivo. No primeiro, levam-se em conta os órgãos do Estado, responsáveis pela execução das atividades voltadas à coletividade. No sentido objetivo o serviço público é a atividade em si, prestada pelo Estado e seus agentes.

Segundo Carvalho Filho (2007, pp. 295-304) os serviços públicos só podem ser executados se houver uma disciplina normativa que os regule, vale dizer, que trace as regras através das quais se possa verificar como vão ser prestados. O autor ressalta os princípios inerentes ao serviço público: generalidade – os serviços públicos devem ser prestados com a maior amplitude possível; deve beneficiar o maior número possível de indivíduos; continuidade – esse princípio indica que os serviços públicos não devem sofrer interrupção, ou seja, sua prestação deve ser contínua para evitar que a paralisação provoque colapso nas múltiplas atividades particulares; eficiência – deve o Estado prestar seus serviços com a maior eficiência possível, a eficiência reclama que o Poder Público se atualize com os novos processos tecnológicos, de modo que a execução seja mais proveitosa com menor dispêndio.

O serviço de segurança pública é classificado como: indelegável – só pode ser prestado pelo Estado diretamente, por seus órgãos e seus agentes; de utilidade pública – se destinam diretamente aos indivíduos, são proporcionados para sua fruição direta; coletivos – prestados a agrupamentos indeterminados de indivíduos. Com relação à execução, o serviço de segurança pública é de execução direta, pois o próprio Estado o presta diretamente.

### **2.3 Segurança Pública na Constituição Federal de 1988**

Nos termos da Constituição Federal de 1988, a segurança pública é executada por intermédio das polícias, entre elas a Polícia Civil. No Título V da Constituição Federal, que trata da defesa do estado e das instituições democráticas, Capítulo III, é prevista a segurança pública, em que estão inseridos os órgãos responsáveis por esse ofício. O art. 144 prevê que a segurança pública deve ser



exercida para a preservação da incolumidade das pessoas e do patrimônio, significando fazer com que esses fiquem livres de perigo.

A segurança pública é executada por intermédio das Polícias Federal, Rodoviária Federal, Ferroviária Federal, Civis, Militares e pelos Corpos de Bombeiros Militares, sendo estabelecidas divisões de atribuições, nas esferas federal e estadual, além da divisão pelo tipo de policiamento a ser exercido.

De acordo com a Constituição Federal de 1988 cabe as polícias civis exercer a função de polícia judiciária dos Estados e apuração das infrações penais. O Código de Processo Penal Brasileiro – em seu art. 4º – prescreve que as funções de competência da polícia civil serão exercidas por intermédio das autoridades policiais no território de suas respectivas circunscrições, qual seja, dividindo-se as áreas a serem policiadas, para delimitar o campo de atuação das autoridades policiais, e assim facilitar o trabalho policial.

## 2.4 Polícia

Segundo Nascimento (2010; p. 13), ao se analisar a formação da Polícia, somos remetidos à origem etimológica do termo que vem do grego *politeia* (administração, constituição) que surge juntamente com a Cidade-Estado grega entre os séculos VIII e VII a.C. O termo remete, por um lado, a ideia de uma instituição específica, a *polis*, e, por outro lado, à noção de uma ação que visa a manter a unidade dentro da *polis*, o governo. Como forma de estabelecer esta unidade, houve a necessidade de se criar conjunto de leis e de ser ter agentes específicos para garantir o cumprimento das normas. Com isso, já nesse período, observou-se a distinção entre autoridades administrativas que editam as leis, governantes e legisladores, e as que fiscalizam o cumprimento.

Nascimento (2010, p. 14) discute que a derivação etimológica de *politeia* engendrou definição bastante abrangente de polícia. Esta significou, basicamente, tanto na Idade Clássica como na Idade Média, instituições direcionadas para o funcionamento e para a conservação da *polis*. Dentro da modernidade, mais especificamente a partir do século XIX, a Polícia adquiriu significado mais restrito, passando a direcionar suas atividades para proteger a comunidade dos perigos internos relacionados com a desordem pública, entendidas como aquelas manifestações contrárias ao *status quo* político-econômico, e com a insegurança

pública, percebidas como aquelas ações ameaçadoras da integridade física e da propriedade por parte de eventos naturais e inimigos sociais.

A polícia é uma instituição de direito público com a atribuição de manter a paz pública e as seguranças individuais. Tem duas funções, uma administrativa, de caráter preventivo, que garante a ordem pública e impede que sejam postos em perigo ou lesados bens individuais e coletivos, e a repressiva, essencialmente judiciária, destinada a colher provas e elucidar crimes a fim de que sejam propostas as competentes ações penais.

Moraes (2010) diz que a polícia é a atividade de administração pública dirigida para concretizar, na esfera administrativa, independentemente da sanção penal, as limitações que são impostas pela lei à liberdade dos particulares ao interesse da conservação da ordem, da segurança geral, da paz social e de qualquer outro bem tutelado pelos dispositivos penais.

Para Moraes (2010) faz-se mister uma política nacional de segurança pública, para além da transitoriedade dos governos e arredada de toda instrumentalização clientelística, concluindo que devemos nos conscientizar que os temas de segurança pública não pertencem apenas à polícia, mas dizem respeito a todos os órgãos governamentais que se integra, por via de medidas sociais de prevenção de delitos. Reforça que a comunidade não deve ser afastada, mas convidada a participar do planejamento e da solução das controvérsias que digam respeito a paz pública.

As funções básicas da polícia para Silva (2008) são: policiamento ostensivo (prevenção/repressão policial); e investigação criminal (apuração de delitos), sendo que a ação do policiamento ostensivo parte da crença de que a visibilidade da polícia inibiria a ação dos criminosos, constituindo-se o principal elemento da prevenção pela redução das oportunidades de delinquir. Já a ação de investigação criminal é desenvolvida com a finalidade de: descobrir os autores dos crimes; levantar provas contra os autores conhecidos; conhecer e acompanhar o movimento dos criminosos profissionais, da baixa e da alta criminalidade organizada. As duas funções básicas se completam e dependem uma da outra.

#### 2.4.1 Polícia Civil do Distrito Federal

A Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) foi criada por força do Decreto-lei n. 2.266, de 12 de março de 1985, com CGC n. 371154482-35, órgão de natureza pública e nível estadual.

A Lei Orgânica do Distrito Federal enumera como órgãos de segurança pública distritais, nos incisos de seu art. 117, as Polícias Civil e Militar, o Corpo de Bombeiros Militar e o Departamento de Trânsito do Distrito Federal. O art. 119, dispõe especificamente acerca da Polícia Civil, nos termos que seguem:

Art. 119. À Polícia Civil, órgão permanente dirigido por delegado de polícia de carreira, incumbe, ressalvada a competência da União, as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares.  
§ 1º São princípios institucionais da Polícia Civil a unidade, indivisibilidade, autonomia funcional, legalidade, moralidade, impessoalidade, hierarquia funcional, disciplina, unidade de doutrina e de procedimentos (BRASILIA, 2011).

A Lei n. 9.264, de 7 de fevereiro de 1996, estabeleceu, em seus primeiros artigos, as carreiras e os respectivos cargos integrantes da Polícia Civil do Distrito Federal, a saber:

Art. 1º A Carreira Policial Civil do Distrito Federal, criada pelo Decreto-lei nº 2.266, de 12 de março de 1985, fica desmembrada em Carreira de Delegado de Polícia do Distrito Federal e Carreira de Polícia Civil do Distrito Federal.

Art. 2º A Carreira de Delegado de Polícia do Distrito Federal é constituída do cargo de Delegado de Polícia.

Art. 3º A Carreira de Polícia Civil do Distrito Federal fica reorganizada nos cargos de Perito Criminal, Perito Médico-Legista, Agente de Polícia, Escrivão de Polícia, Papiloscopista Policial e Agente Penitenciário (BRASIL, 2011).

Incumbe aos ocupantes dos referidos cargos as atribuições que seguem, conforme informado na página institucional da Polícia Civil do Distrito Federal na Internet (PCDF, 2011):

Delegado de Polícia – supervisão, planejamento, coordenação e controle relacionados à atividade de policial.

Perito Médico-Legista – necropsia, exame clínico, de laboratório, radiológico e em instrumentos utilizados na prática de infrações.

Perito Criminal- perícia criminal em locais de crimes e desastres, objetos, veículos, documentos, moedas, mercadorias, produtos químicos, tóxicos, exames balísticos, instrumentos utilizados na prática de infrações, exames de DNA, bem como a realização de todas as investigações necessárias à complementação dessas perícias para fins jurídicos-legais.

Perito Papiloscopista – atividade de nível superior, complexas e diversificadas, envolvendo planejamento, coordenação e supervisão,

controle e execução de trabalhos periciais papiloscópicos relativos ao levantamento, coleta, análise, codificação, decodificação e pesquisa de padrões e vestígios papilares; trabalhos periciais de prosopografia, envelhecimento, rejuvenescimento, representação e reconstituição facial humana, no âmbito de sua competência, bem como a realização de estudos e pesquisas técnico-científicas visando à identificação civil e criminal.

Agente de Polícia- atividade de nível superior envolvendo a execução da segurança de autoridades, de bens, de serviços, ou áreas de interesse da segurança pública e outras atividades especiais de natureza sigilosa. São também atribuições do Agente de Polícia as atuações envolvendo a execução de operações policiais com vistas à apuração de atos e fatos que caracterizam infrações penais.

Escrivão de Polícia – atividade de nível superior, envolvendo supervisão e fiscalização do cumprimento das formalidades necessárias aos inquéritos policiais e demais serviços cartorários.

Agente Penitenciário – vigiar os detentos e reclusos, observando e fiscalizando o seu comportamento para prevenir quaisquer alterações da ordem interna e impedir eventuais fugas. Efetuar rondas periódicas de acordo com as escalas preestabelecidas. Conduzir e escoltar detentos e reclusos quando encaminhados à Justiça, Instituto Médico Legal, Hospitais, Delegacias e outros estabelecimentos. Proceder à contagem dos internos em suas celas. Executar outras tarefas correlatas.

A Polícia Civil do Distrito Federal é mantida pela União, órgão dirigido por Delegado de Polícia de carreira, diretamente subordinado ao Governo do Distrito Federal. A Constituição Federal de 1988, em seu art. 21, estabelece a competência da União para organizar e manter a polícia civil do Distrito Federal. Dessa forma, incumbe a União prover a polícia civil com recursos necessários, delinear a sua estrutura e estabelecer a competência dos seus órgãos, como também organizar seu quadro de pessoal.

Suas atribuições são: planejar, normatizar, dirigir, supervisionar, fiscalizar, administrar, coordenar, executar, controlar e avaliar as funções de polícia judiciária, circunscricional e técnico-científica.

## **2.5 Qualidade nos serviços**

Para Munro (1994), a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada a segundo plano.

Para Vasconcellos (2002, apud FADEL; REGIS FILHO, 2009) a diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui determinada percepção sobre qualidade e, muitas vezes, esta diferença

implica até mesmo “estado de espírito do cliente” no momento da prestação de serviço. As pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida.

Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990, apud FADEL; REGIS FILHO, 2009) atribuem à qualidade de serviços a discrepância que existe entre as expectativas e as percepções dos clientes sobre um serviço experimentado. A chave para assegurar uma boa qualidade de serviço é obtida quando as percepções dos clientes excedem suas expectativas. Porém, não basta compreender a importância de se fornecer serviços com excelente qualidade, é preciso que haja processo contínuo de monitoração das percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço, identificação das causas das discrepâncias encontradas e adoção de mecanismos adequados para a melhoria.

Segundo Las Casas (1999, apud FADEL; REGIS FILHO, 2009), as dimensões da qualidade em serviços são:

- confiabilidade — é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa;
- segurança — clientes querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários;
- aspectos tangíveis — os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de influência, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários etc.;
- empatia — grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes, como a capacidade de se colocar no lugar dos outros e, também, a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

## **2.6 Políticas Públicas de Segurança**

Desenvolver políticas de segurança pública no Brasil, segundo Egg (2009, p. 14) é ainda um desafio, pois a cultura autoritária nas organizações e governos, bem como poucas inovações institucionais configuram entraves importantes para o avanço democrático no setor. O referido autor declara que essa é uma área de atuação do Estado que historicamente não é marcada pela abertura do Estado à sociedade civil.

Egg (2009, p. 15-16) analisa que o histórico da atuação governamental em questões de segurança passou primeiramente pelo período autoritário, em que a questão da segurança se voltava principalmente para a sustentação do regime e do *status quo* e para a segurança nacional. A lógica era militar e a atuação dos agentes priorizava investigações e repressão aos opositores do regime autoritário e a defesa do território nacional. No governo, já democrático, do Presidente José Sarney, não houve mudanças substanciais no âmbito das instituições voltadas para a segurança, pois ele ainda compartilhava decisões com os militares. Fernando Collor adotou algumas medidas no sentido de diminuir a influência das Forças Armadas e fortalecer o papel do Presidente da República.

Continuando sua reflexão histórica, Egg (2009, pp. 16-17) destaca que a partir da década de 1990, percebem-se algumas transformações institucionais relevantes na área de segurança pública. No governo Fernando Henrique Cardoso foram criadas a Secretaria Nacional de Segurança Pública e a Secretaria Especial de Direitos Humanos. Lançaram-se planos, como o Plano Nacional de Segurança Pública e o Programa Nacional de Direitos Humanos. Com o governo Lula, teve-se a criação do Pronasci – Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania, que busca aprimorar a relação entre políticas de segurança pública e democracia.

Schmidt de Oliveira (2002, p. 62) entende que “políticas públicas de segurança” envolvem diversas ações, governamentais e não governamentais, que sofrem impactos ou causam impacto no problema da criminalidade e violência. Já as “políticas de segurança pública” se referem às atividades tipicamente policiais.

De acordo com Silva (2008), cumpre ao Poder Público estadual instrumentalizar a Polícia Militar para as tarefas de polícia ostensiva e a Polícia Civil para as tarefas de polícia judiciária. A polícia civil deve ser dotada dos instrumentos técnicos e científicos para desenvolver em nível aceitável a função de investigação criminal, estabelecendo taxas de esclarecimentos de delitos compatíveis com a potencialidade profissional dos seus policiais.

Kahn (2002, p. 126) afirma que as medidas de políticas públicas de segurança usualmente tomadas, cuja essência é repressiva, não parecem estar trazendo resultados animadores. O autor acredita que é mister a adoção de outra perspectiva para combater o crime, atacando suas raízes, ou veremos ainda por muitos anos o crime e a violência como fortes obstáculos ao desenvolvimento do País.

Santos (2004, p. 10) ressalta que com o fito de promover políticas efetivas para o controle do crime hoje se multiplicam projetos para prevenir a violência e reduzir a criminalidade, na perspectiva de novas alternativas de políticas públicas de segurança que possam garantir o direito de segurança dos cidadãos nas sociedades do século XXI.

O objetivo de qualquer política para a área da segurança não é acabar com a criminalidade, e sim situá-la num limite que não ameace a harmonia social e a própria ordem estabelecida. Há, pois, que buscar meios mais eficazes de conter a escalada do crime e da violência, e desenvolver formas menos traumáticas de lidar com a população. A polícia de hoje deve ter papel diferente do de somente fazer cumprir a lei e manter a ordem na base da força. Ela deve ser encarada como um serviço público essencial, à disposição da população.

Persijn et al. (2007) revelam que o termo policiamento não deve ser compreendido como atividade específica da polícia, mas sim como um conjunto amplo de atividades político-sociais cuja finalidade é a manutenção da lei e da ordem. Verifica-se a tendência em considerar que para a atuação policial obter êxito há a necessidade da colaboração da comunidade diretamente interessada.

Kahn (2002, p. 111) acredita que investimentos exacerbados e indiscriminados em segurança pública não garantem o sucesso da estratégia de repressão ao crime e à violência. Segundo Zaluar (1983), no caso da segurança pública – bem essencial a todos os cidadãos – esperar do Poder Público todas as providências para obtê-la é atitude que só tem contribuído para agravar o problema. Desta forma, compete ao Poder Público incentivar e promover modos de participação produtiva dos cidadãos, pois se este não se antecipa ao esforço comunitário, terá que amargar sua impotência diante de sociedades paralelas, com “ordenamento jurídico” próprio e com sistemas de valores diferentes dos da sociedade organizada, como é o caso das milícias presentes em algumas favelas do Rio de Janeiro.

A visão global das questões relacionadas à criminalidade e à segurança pública, que interessam a todos os cidadãos e a todos os segmentos, para Silva (2008), impõem a criação, em nível estadual, de Conselhos de Justiça e Segurança Pública. Esses conselhos – além da cooperação na formulação da política para o setor do Estado – constituiriam instrumento de controle externo das atividades de polícia e da justiça criminal, e de defesa dos direitos humanos.

Do ponto de vista do Poder Público, devem ser incentivados em nível municipal e local Conselhos Comunitários de Segurança, com os seguintes objetivos: reivindicar a atuação do Poder Público; organizar e promover a autoproteção comunitária, em cooperação com a polícia; constituir-se instrumento de controle externo das atividades de polícia e da justiça locais. Para isso uma barreira deve ser vencida: as autoridades públicas não têm a mesma disposição para sentar à mesa com as associações e organismos comunitários.

As políticas públicas, sejam elas de qualquer nível, devem distinguir claramente as medidas preventivas das repressivas. É preciso delinear o que se deve enfrentar com o sistema repressivo (a justiça criminal, os presídios e a polícia) e o que deve ser objeto de programas de prevenção.



### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Segundo Zanella (2009, p. 19), método é um procedimento, ou melhor, um conjunto de processos necessários para alcançar os fins de uma investigação. É o procedimento geral. É o caminho percorrido em uma investigação.

Já Matias-Pereira (2006, p. 28) afirma que o método pode ser aceito como a sequência de operações realizadas pelo intelecto para atingir certo resultado; trajeto intelectual; modo sistemático, ordenado, de pensar e investigar; e conjunto de procedimentos que permitam alcançar a verdade científica.

Este trabalho é fruto de pesquisa bibliográfica por meio da qual pode se conhecer e analisar as contribuições de diversos doutrinadores sobre a gestão da segurança pública e sobre o papel da polícia. Utilizou-se também a pesquisa exploratória, procurou-se por meio de levantamento de dados, investigar a percepção da qualidade pelos moradores da Cidade-Satélite de Sobradinho que utilizaram o serviço da 13ª Delegacia ao menos uma vez.

A pesquisa realizada é de natureza quantitativa, onde foram analisadas a partir das diversas assertivas do questionário as variáveis: confiabilidade, segurança, aspectos tangíveis e empatia. Os dados foram obtidos por meio de questionário que contou com três etapas: a primeira que traçou o perfil do usuário do serviço; a segunda a percepção do usuário quanto ao serviço prestado e a terceira as características mais importantes do serviço.

O objetivo foi investigar a percepção de qualidade do serviço de segurança pública prestado pela Polícia Civil, por representantes da sociedade civil como um todo e buscar possíveis melhorias na gestão de segurança. O estudo dos dados obtidos – mediante a análise de conteúdo e a análise estatística – constituíram a base para a conclusão da pesquisa.

#### **3.1 Caracterização da organização, setor ou área**

O trabalho foi desenvolvido em Sobradinho, cidade-satélite distante da Capital aproximadamente 25 quilômetros. Assim como Brasília, Sobradinho também é uma cidade planejada. O plano da cidade foi elaborado entre 1958 e 1959 pelo engenheiro Inácio de Lima Ferreira, que pertencia ao quadro de engenheiros do Departamento de Terras e Agricultura da Novacap. A cidade foi fundada em 13 de maio de 1960.

### 3.2 População e amostra dos participantes do estudo

Sobradinho conta hoje com uma população de 128.789 habitantes e amostra sugerida para o estudo foi de 500 pessoas. No entanto, Barbetta (2008, apud Zanella, 2009) diz que o cálculo do tamanho da amostra é um problema complexo, e para determiná-lo é preciso especificar o nível de confiança e o intervalo de confiança. Para Rea e Parker (2002, apud ZANELLA, 2009, p. 97) nível de confiança é o erro que o pesquisador está disposto a aceitar no estudo e o intervalo de confiança determina o nível de precisão da amostragem.

Rea e Parker (2002, apud ZANELLA, 2009, p. 98) colocam que em populações muito pequenas com até 500 pessoas uma amostra de 50% da população fornece a precisão necessária. O tamanho da amostra foi definido a partir do quadro a seguir, no qual Mattar (1999 apud ZANELLA, 2006, p.98) relaciona erro amostral, nível de confiabilidade e número de elementos da amostra de populações infinitas.

Erro	$n=PQ/e^2$ (68%)	$n=4 PQ/e^2$ (95%)	$n=9 PQ/e^2$ (99,7%)
	$P=Q=0,50$		
0,01	2.500	10.000	22.500
0,02	625	2.500	5.625
0,03	278	1.112	2.502
0,04	156	624	1.404
0,05	100	400	900
0,06	70	280	630
0,07	51	204	459
0,08	39	156	351
0,09	31	124	279
0,10	25	100	225

Tabela 1: Relacionamento entre erro, nível de confiabilidade e número de elementos da amostra de populações infinitas.

Fonte: Mattar (1999, apud ZANELLA, 2006, p. 98).

No caso em estudo a população é classificada como infinita, optou-se por utilizar o nível de confiabilidade de 95%, com erro amostral de 7% e a amostra ideal 204 pessoas. Ao final da pesquisa foram obtidos 234 questionários respondidos de forma satisfatória.

### **3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

Optou-se por uma pesquisa exploratória pelo fato de haver poucos estudos sobre a qualidade do serviço público visto pelo usuário, não tendo a intenção de testar hipóteses, a intenção é abrir uma janela para observar e tentar compreender as necessidades do usuário e a partir daí levantar sugestões para que o serviço seja prestado de forma satisfatória.

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário estruturado contendo três partes bem definidas, a primeira traça o perfil do usuário do serviço, com perguntas como idade, sexo, nível de escolaridade, qual o serviço utilizado e quantas vezes necessitou do serviço; a segunda parte diz respeito a percepção sobre o serviço prestado, utilizando uma escala assim validada: 1) discordo totalmente da assertiva, 2) discordo parcialmente da assertiva, 3) indiferente a assertiva; 4) concordo parcialmente com a assertiva e 5) concordo totalmente com a assertiva. Na terceira parte o respondente afere nota a algumas características referentes à delegacia.

### **3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

Os questionários foram coletados no período de dezembro de 2010 a janeiro de 2011. Como forma de validar a pesquisa dos 234 (duzentos e trinta e quatro) questionários, 50 (cinquenta) foram coletados na portaria da delegacia logo após a utilização do serviço).

Para o tratamento dos dados quantitativos foram utilizados os recursos do programa Excel, versão 2007, por meio do qual foram tabulados os dados e confeccionados os gráficos para melhor visualização dos dados obtidos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Iniciando esta etapa, serão analisados os aspectos socioeconômicos da amostra obtida. A amostra levantada, conforme tabela apresentada é integrada por 131 (cento e trinta e uma) mulheres e 103 (cento e três) homens.

Sexo	Total
Feminino	131
Masculino	103

**Tabela 2 – Distribuição da amostra por sexo**

Fonte: elaborado pelo autor.

Do total dos 234 cidadãos pesquisados temos conforme a visualização da tabela: 103 (cento e três) cidadãos entre 18 a 30 anos de idade; 61 (sessenta e um) cidadãos entre 31 a 40 anos de idade e 35 (trinta e cinco) cidadãos tanto na faixa de 41 a 50 anos como acima dos 50 anos de idade.

Faixa Etária	Total
18 a 30 anos	103
31 a 40 anos	61
41 a 50 anos	35
Acima de 50 anos	35

**Tabela 3 – Distribuição da amostra por faixa etária**

Fonte: elaborado pelo autor.

Com relação ao nível de escolaridade a amostra é composta por 14 (quatorze) cidadãos com o 1º grau; 96 (noventa e seis) cidadãos com 2º grau e 124 (cento e vinte e quatro) cidadãos com 3º grau. A amostra obtida não apresentou nenhum cidadão analfabeto.

Nível de Escolaridade	Total
Analfabeto	0
1º grau	14
2º grau	96
3º grau	124

**Tabela 4 – Distribuição da amostra por nível de escolaridade**

Fonte: elaborado pelo autor.

Os cidadãos pesquisados foram à delegacia registrar as seguintes ocorrências: 71 (setenta e um) furto; 53 (cinquenta e três) acidente de trânsito; 45 (quarenta e cinco) extravio de documentos; 27 (vinte e sete) roubo; 25 (vinte e cinco) outras ocorrências e 13 (treze) lesões corporais.

Registro de Ocorrência	Total
Furto	71
Acidente de Trânsito	53
Extravio de Documentos	45
Roubo	27
Outros	25
Lesões Corporais	13

**Tabela 5 – Distribuição da amostra por tipo de registro de ocorrência**

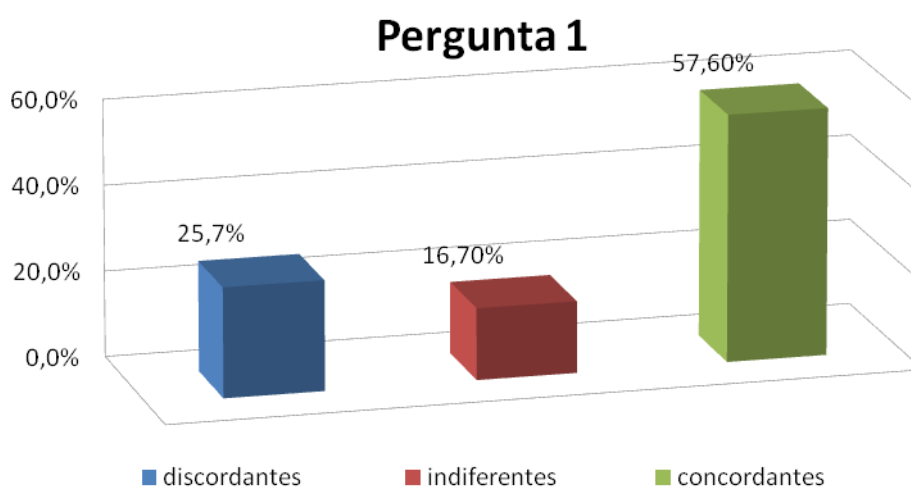
Fonte: elaborado pelo autor.

Em relação à opção outros registros de ocorrências foram levantados os seguintes registros: homicídio; estelionatos; Lei Maria da Penha; ameaça; comunicação de desaparecimento de pessoa; tentativa de sequestro; invasão de domicílio e maus-tratos à criança.

Iniciando a análise e discussão dos dados obtidos por meio das perguntas em escala (1 – discordo totalmente; 2 – discordo parcialmente; 3 – indiferente; 4 – concordo parcialmente; 5 – concordo totalmente), que buscou verificar a percepção da satisfação dos cidadãos obtivemos os seguintes resultados.

Para melhor visualização e análise optou-se por agrupar os dados em discordantes (1 e 2), indiferentes (3) e concordantes (4 e 5).

**Pergunta 1** – O ambiente físico e as instalações da unidade são limpas e agradáveis

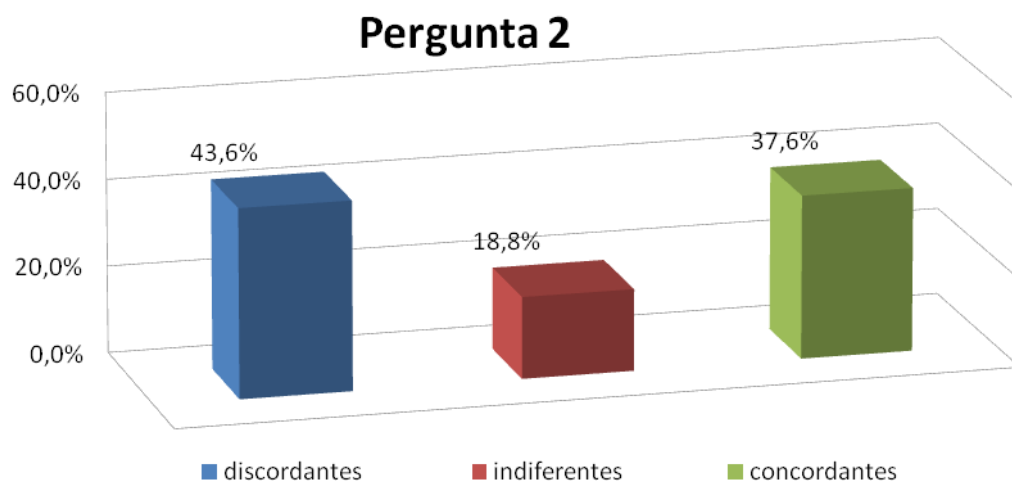


**Figura 1 – Ambiente físico e instalações**

Fonte: elaborado pelo autor.

Do total dos respondentes 57,60% concordam que o ambiente físico e as instalações da delegacia são limpas e agradáveis. O ambiente físico e as instalações juntamente com equipamentos modernos e de fácil manuseio traz ao cidadão a sensação de que o serviço está sendo prestado de forma ágil e com conforto enquanto aguarda atendimento. O ambiente agradável traz certo conforto ao cidadão uma vez que ele procura a delegacia em um momento de fragilidade e alta carga de estresse logo após ser vítima de um crime.

**Pergunta 2** – Os servidores da unidade atendem os usuários com atenção e cortesia



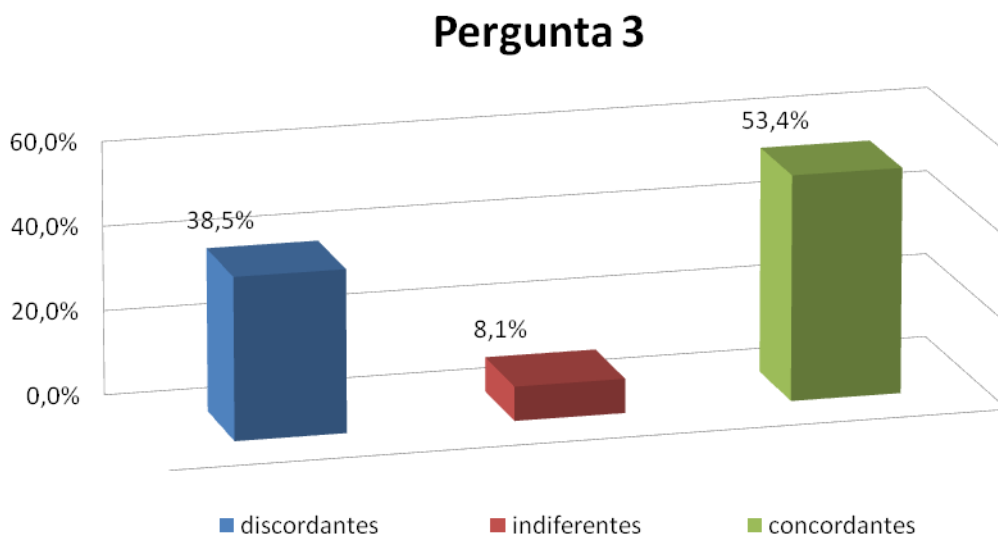
**Figura 2 – Atendimento ao usuários**

Fonte: elaborado pelo autor.

Dos respondentes 43,6 % discordam que os servidores atendem os usuários com atenção e cortesia esse resultado demonstra que grande parte dos usuários está insatisfeita com a forma com que são tratados pelos servidores públicos que estão ali para desempenhar sua atividade com eficiência e empatia. O resultado demonstra que os servidores necessitam de um treinamento específico e contínuo para melhorar o atendimento direto ao usuário.

Segundo Matias-Pereira (2008, p. 60), a eficiência se preocupa em fazer corretamente as ações e/ou atividades a que se propõe, e da melhor maneira possível, com ênfase nos métodos e procedimentos internos. Diante disso, verifica-se que o servidor pode até desenvolver sua atividade com eficácia, ou seja, alcançar o objetivo pretendido, mas não tem eficiência quando não atende ao usuário de forma proativa e cortez.

**Pergunta 3** – Os servidores da unidade passam todas as informações necessárias ao usuário de forma confiável e precisa.



**Figura 3 – Informações ao usuário**

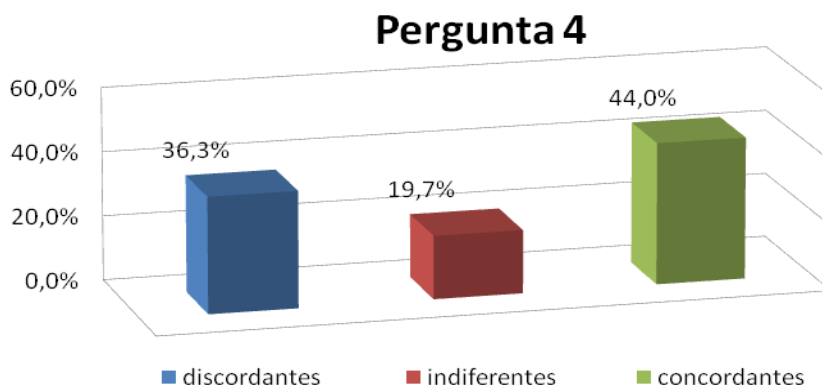
Fonte: elaborado pelo autor.

Dos cidadãos pesquisados 53,4% concordam que os servidores da unidade passam todas as informações necessárias ao usuário de forma confiável e precisa, o que gera confiabilidade, pois o serviço é executado corretamente e da primeira vez evitando que o usuário perca tempo ou necessite retornar várias vezes a delegacia para tirar dúvidas ou obter novos esclarecimentos.

A natureza da Administração Pública segundo Brandião; Palassi; Ferreira; (2007, p. 12) é de um encargo para quem a exerce. Então a pessoa investida em função pública assume o compromisso de bem servir à coletividade, buscando o progresso social de seu país. A gestão da coisa pública deve ser de acordo com o dever de eficiência funcional, isso equivale a uma série de condutas como: a adequação dos meios aos fins, produtividade do órgão público e perfeição do trabalho.



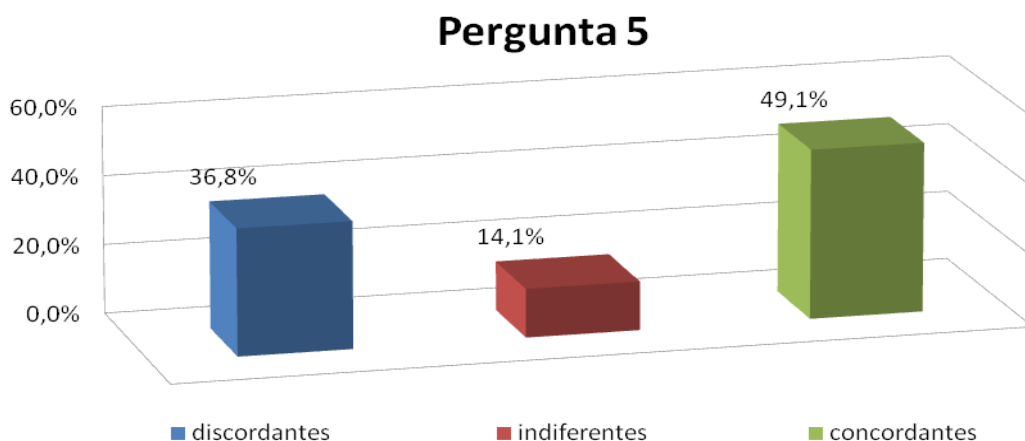
**Pergunta 4** – Os materiais informativos (murais, cartazes) são de fácil visualização e compreensão.



**Figura 4 – Materiais informativos**  
Fonte: elaborado pelo autor.

Dos respondentes 44,0% concordam que os materiais informativos são de fácil visualização e compreensão. A comunicação impressa de fácil entendimento permite que o usuário por si só tenha dirimidas dúvidas, de forma a não atrapalhar o andamento do atendimento de outros usuários. Os materiais informativos devem estar ao alcance do usuário; a polícia civil do Distrito Federal possui hoje em toda as suas repartições painéis eletrônicos em que são disponibilizadas informações sobre os serviços oferecidos e telefones úteis de atendimento para as mais diversa situações.

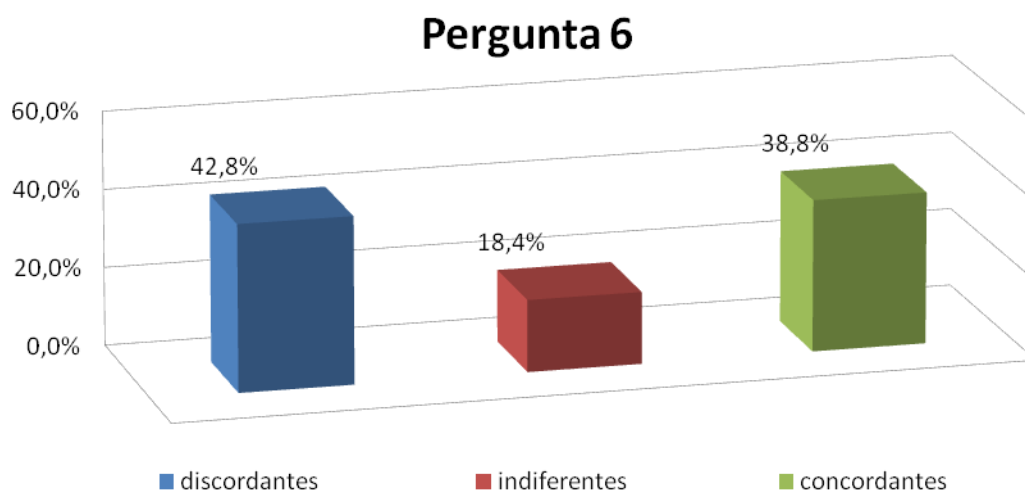
**Pergunta 5** – Os servidores da unidade transmitem segurança e confiança aos usuários.



**Figura 5 – Segurança e confiança ao usuário**  
Fonte: elaborado pelo autor.

Dos questionados 49,1% concordam que os servidores da unidade transmitem segurança e confiança aos usuários. O resultado demonstra que o usuário acredita no trabalho que está sendo prestado pelo policial, ou seja, o policial demonstra conhecimento e capacidade de transmitir responsabilidade de forma que o usuário se sinta seguro em expor o seu problema e dar maiores informações que possam embasar as linhas de investigação para a elucidação do crime. O policial civil que atende nos balcões da delegacia esta cada dia mais capacitados, a polícia civil esta renovada e, há mais de uma década, para ingressar no quadro da instituição para como servidor é exigido o nível superior de escolaridade.

**Pergunta 6** – A unidade executa suas atividades no tempo necessário

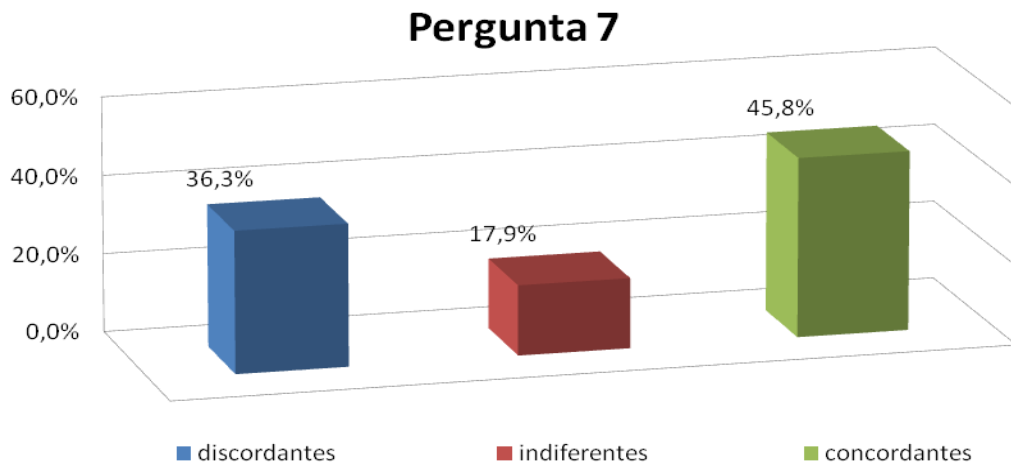


**Figura 6 – Tempo de atendimento**

Fonte: elaborado pelo autor.

Dos questionados 42,8% discordam que a unidade execute suas atividades no tempo necessário. Os cidadãos de modo geral demandam por maior agilidade na execução do trabalho policial, ele requer um pronto atendimento, o que muitas vezes não é possível pelos próprios entraves processuais. No entanto, é dever do policial dar atenção na prestação de informações e agilizar os procedimentos que estão ao seu alcance.

**Pergunta 7** – Os servidores da unidade são capacitados para desempenhar seu trabalho adequadamente.

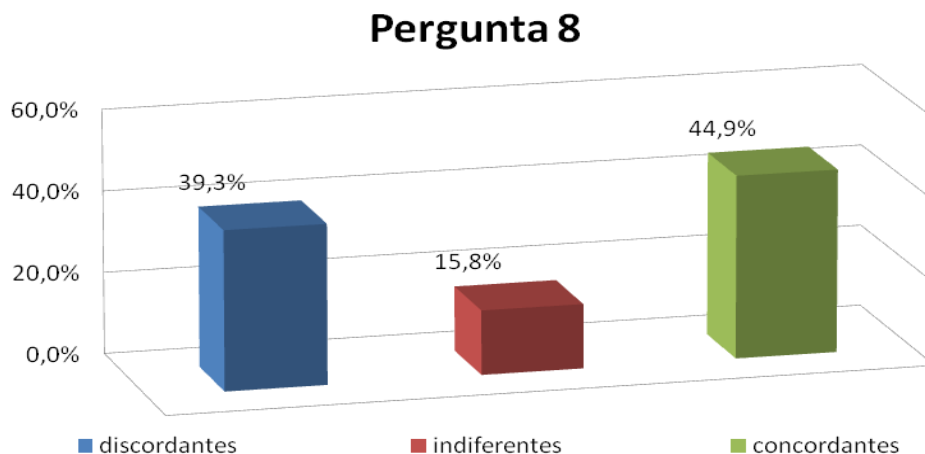


**Figura 7 – Capacidade dos servidores**

Fonte: elaborado pelo autor.

Dos pesquisados 45,8% concordam que os servidores da unidade são capacitados para desempenhar o seu trabalho adequadamente, ou seja, possuem habilidade e conhecimentos técnicos necessários à execução do serviço. A polícia civil do Distrito Federal exige de todos os ingressantes a participação em um curso de formação, com no mínimo 360 horas, neste o policial adquire inúmeros conhecimentos que o permite ser mais eficaz nas suas atribuições diárias.

**Pergunta 8** – Os servidores da unidade têm sempre boa vontade em ajudar os usuários.

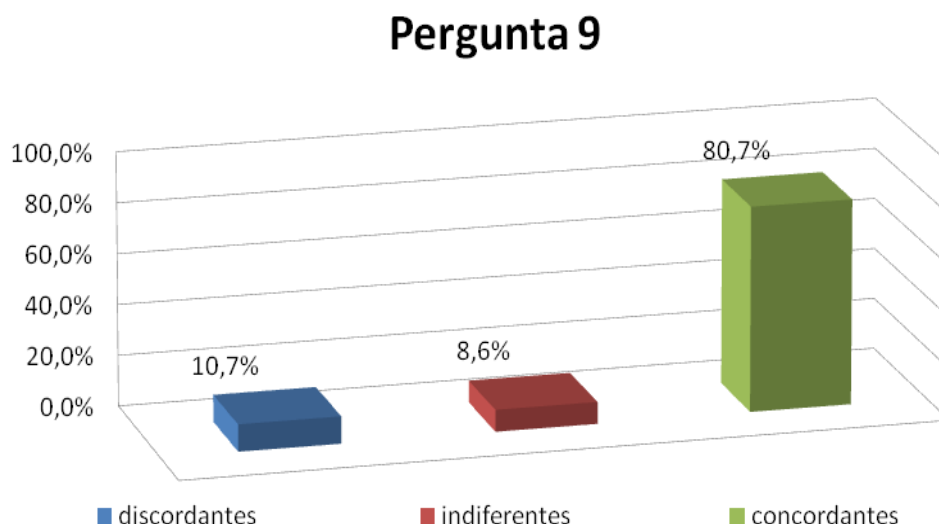


**Figura 8 – Boa vontade dos servidores**

Fonte: elaborado pelo autor.

Dos respondentes 44,9% concordam que os servidores da unidade têm sempre boa vontade em ajudar os usuários, característica identificada pelo esforço em conhecer o cidadão e suas necessidades, reconhecendo o cidadão e sua fragilidade momentânea demonstrada pelo fato de sofrer uma ação criminosa.

**Pergunta 9** – A unidade é de fácil acesso e bem localizada



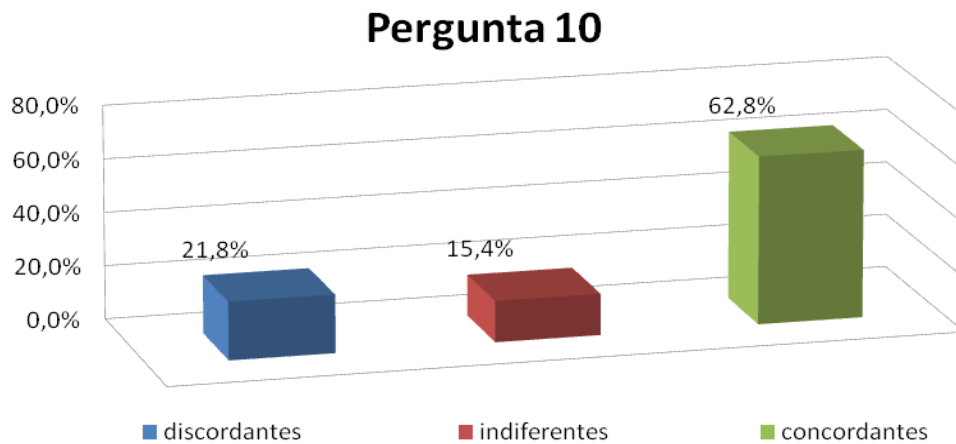
**Figura 9 – Acesso a unidade**

Fonte: elaborado pelo autor.

Dos pesquisados 80,7% concordam que a unidade é de fácil acesso e bem localizada. A Polícia Civil do Distrito Federal conta com 31 (trinta e uma) delegacias circunscricionais espalhadas pela maioria das Regiões Administrativas da Capital, proporcionando amplo acesso ao usuário que necessitam dos serviços.

Apenas as Regiões Administrativas do Sudoeste, Varjão, Candangolândia, Águas Claras, Park Way, Jardim Botânico e Itapõa não contam com uma delegacia em sua própria área, tendo os moradores dessas regiões de se deslocarem até as delegacias das regiões administrativas mais próximas. Isso ocorre por falta de aumento dos cargos para a polícia civil que somente será possível após editada uma lei federal que crie mais cargos, pois a competência para manter e organizar a polícia civil do Distrito Federal é da União.

**Pergunta 10** – Os servidores utilizam linguagem clara e precisa ao atender os usuários.



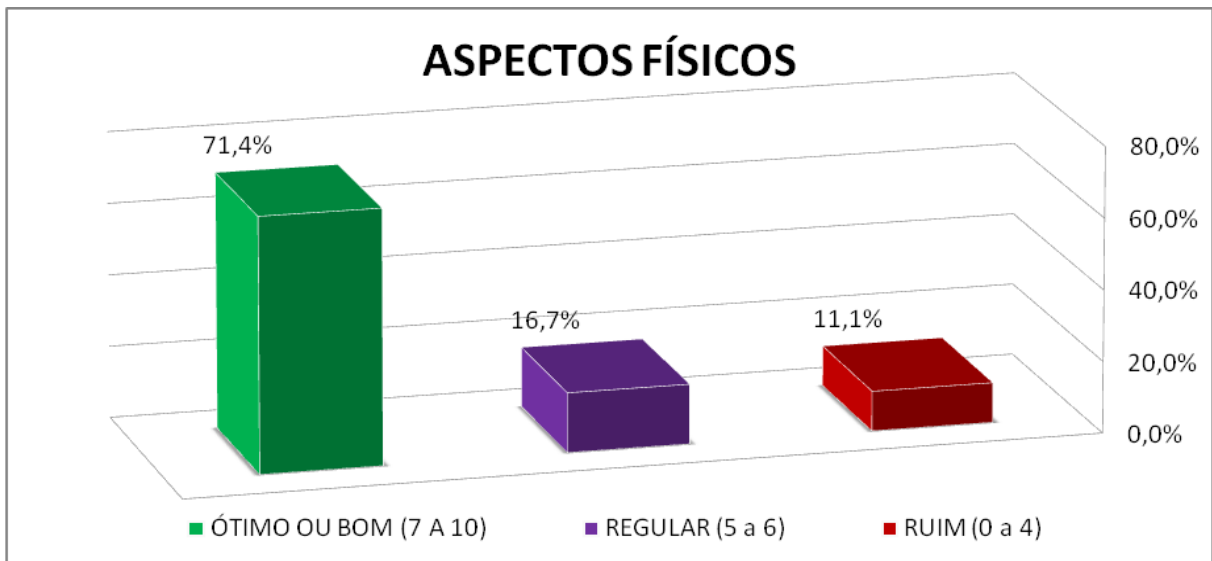
**Figura 10 – Linguagem utilizada**

Fonte: elaborado pelo autor.

Da amostra pesquisada 62,8% concordam que os servidores utilizam linguagem clara e precisa ao atender os usuários, ou seja, acreditam que o policial possui a habilidade de manter o cidadão bem informado, com linguagem adequada bem como possui a habilidade de ouvir o cidadão.

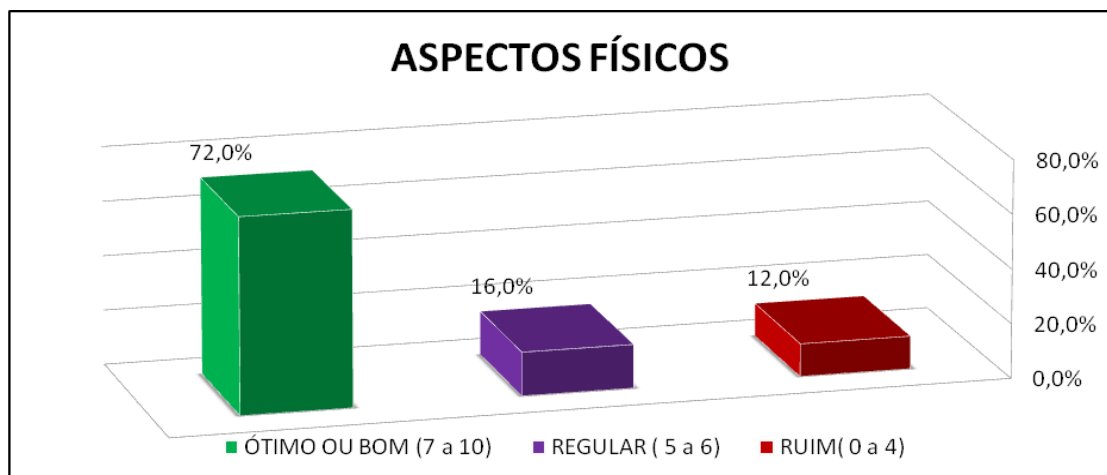
Com relação terceira e última etapa do questionário foram listadas cinco características referentes à unidade policial e foi solicitado que o cidadão aferisse nota de 0 (zero) a 10 (dez). Para melhor visualização e interpretação dos dados, estes foram agrupados.

**Característica 1** – os aspectos físicos, como a localização da unidade, a aparência das instalações físicas, as condições dos equipamentos e materiais de comunicação.



**Figura 11** - nota para aspectos físicos, localização da unidade policial, aparência das instalações físicas, condições dos equipamentos e materiais de comunicação.

Fonte: elaborado pelo autor.



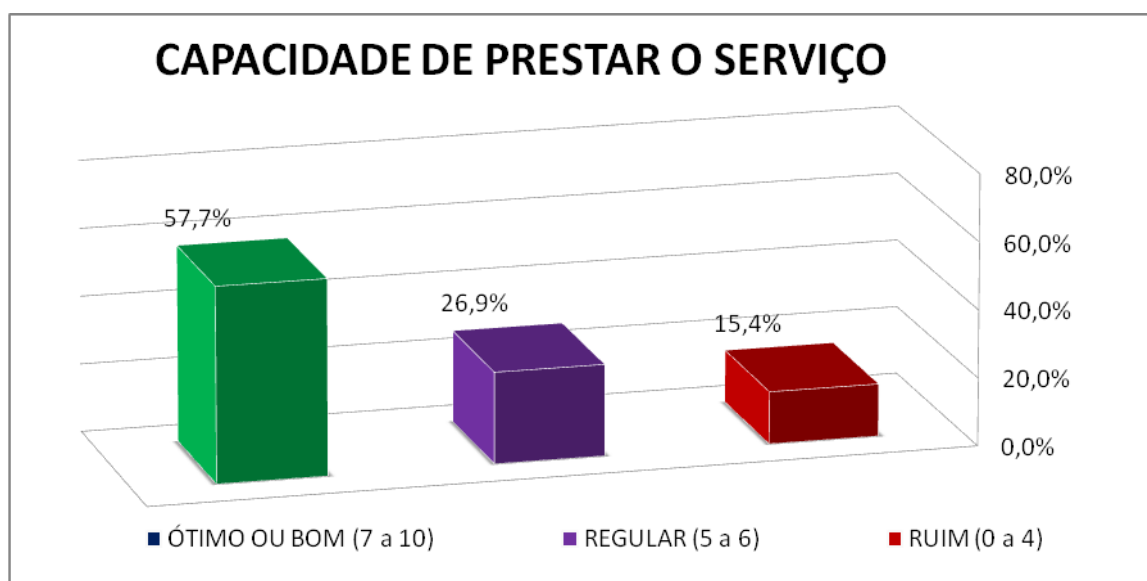
**Figura 12** - nota para aspectos físicos, localização da unidade policial, aparência das instalações físicas, condições dos equipamentos e materiais de comunicação – 50 dados obtidos logo após a prestação do serviço.

Fonte: elaborado pelo autor.

Pela análise dos gráficos 11 e 12 temos que a população ao responder o questionário e dar nota sobre os aspectos físicos da 13ª Delegacia de Sobradinho mais de 70% dos respondentes consideram que as condições físicas e de acessibilidade ao local é ótima ou boa, em torno de 16% consideram regular e por volta de apenas 12% classificam-na no nível ruim. Observa-se que não houve significativa variabilidade entre o total dos respondentes se comparado com os demais 50.

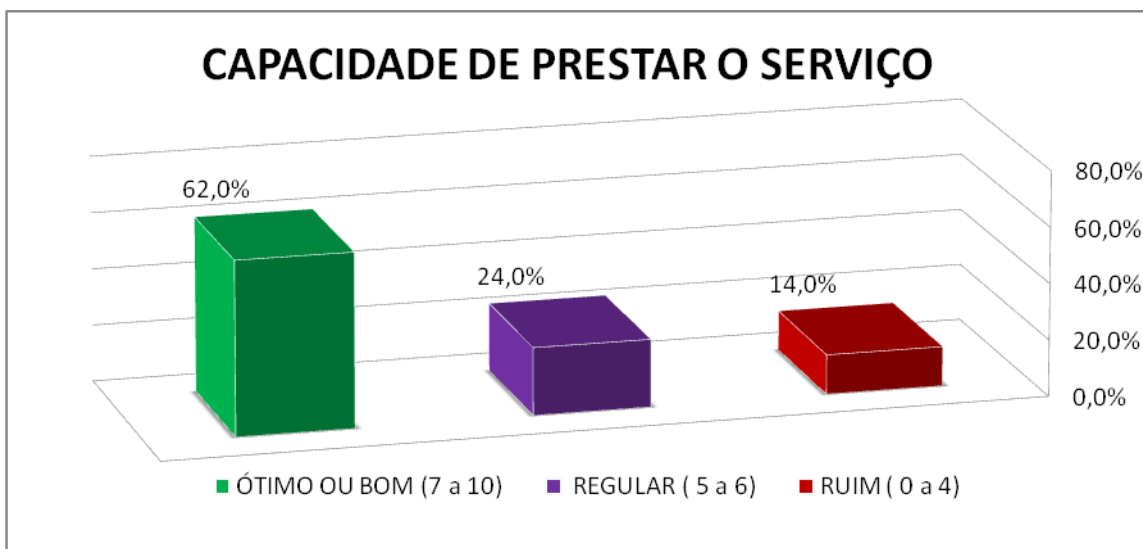
Os cidadãos pesquisados acreditam que os aspectos físicos estão adequados, isso decorre principalmente pela ampla reforma que esta sendo realizada das dependências de todas as unidades policiais, sendo mantido o mesmo padrão e divisão funcional. Além disso, equipamentos eletrônicos como computadores e rádios transmissores obsoletos aos poucos estão sendo trocados; as viaturas também tem sido trocadas e suas manutenções tem sido realizadas obedecendo-se os prazos estabelecidos.

**Característica 2** – capacidade de prestar o serviço no tempo prometido e de forma confiável



**Figura 13** - nota para a capacidade dos servidores em prestar o serviço no tempo necessário e de forma confiável.

Fonte: elaborado pelo autor.



**Figura 14 - nota para a capacidade dos servidores em prestar o serviço no tempo necessário e de forma confiável – 50 dados obtidos logo após a prestação do serviço.**

Fonte: elaborado pelo autor.

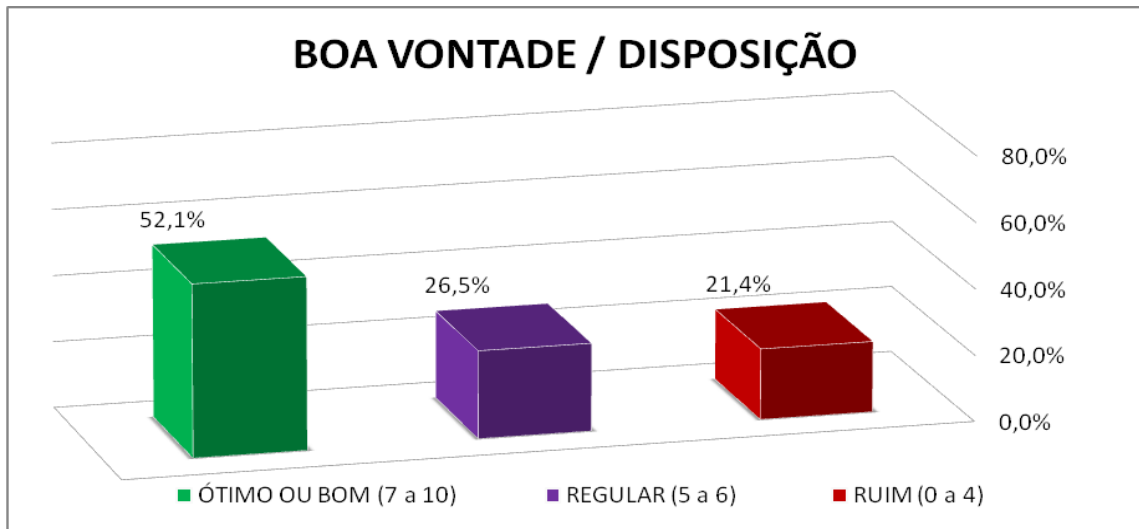
Analisando os resultados obtidos percebe-se que em relação ao questionamento sobre a capacidade dos servidores em prestar o serviço no tempo necessário e de forma confiável houve variação das respostas entre todos os entrevistados e os 50 que responderam ao questionário logo após a utilização do serviço. O gráfico 3 mostra que 57,7% de todos os questionados avalizam como ótima ou boa a capacidade dos servidores em prestar o serviço, 26,9% como regular e 15,4% como ruim.

Já 62 % dos questionados logo após a prestação do serviço avaliam como ótimo ou bom, ou seja, acreditam que os servidores estão preparados para solucionar a demanda apresentada, enquanto 24% avaliam o aspecto como regular e 14% como ruim.

De um modo geral a população enxerga a polícia civil como bem preparada para realizar suas atribuições, embora algumas vezes possa ocorrer insatisfação em relação ao tempo de espera e a necessidade de uma resposta rápida a demanda da vítima.

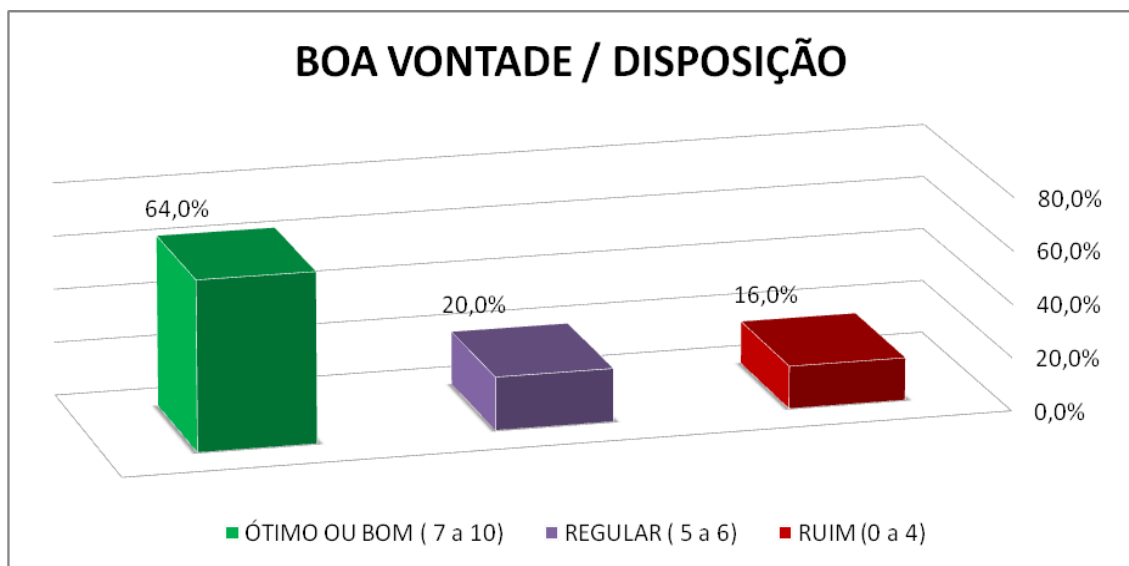


### Característica 3 – boa vontade e disposição para ajudar os usuários



**Figura 15 - nota para a boa vontade e disposição para ajudar o usuário**

Fonte: elaborado pelo autor.



**Figura 16 - nota para a boa vontade e disposição para ajudar o usuário – 50 dados obtidos logo após a prestação do serviço.**

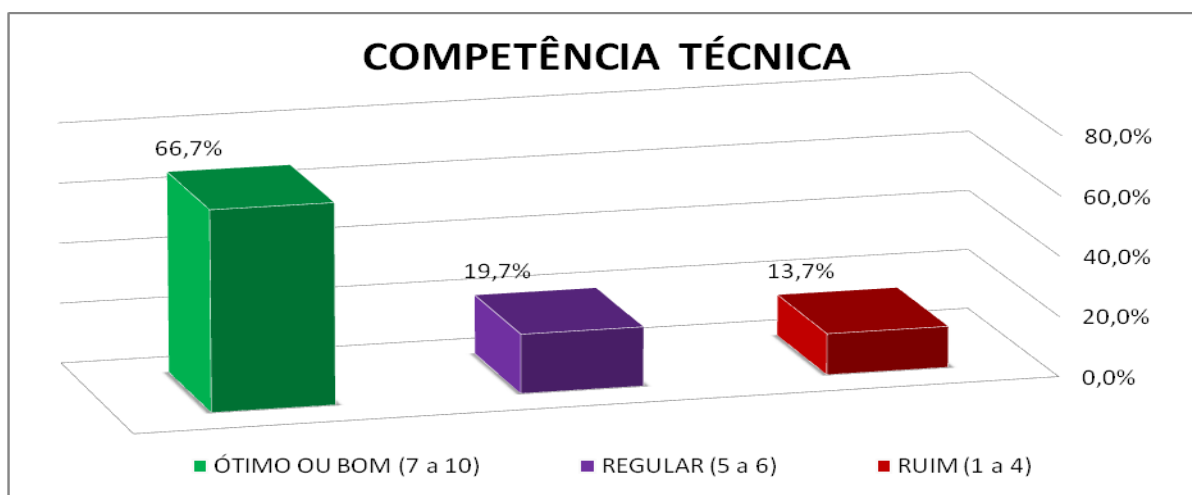
Fonte: elaborado pelo autor.

Com relação ao questionamento sobre a boa vontade e disposição para ajudar o usuário os dados obtidos revelam que 52,1% de todos os respondentes classificam com ótimo ou bom a disposição para ajudar dos policiais; 26,5% como regular e 21,4% como ruim.

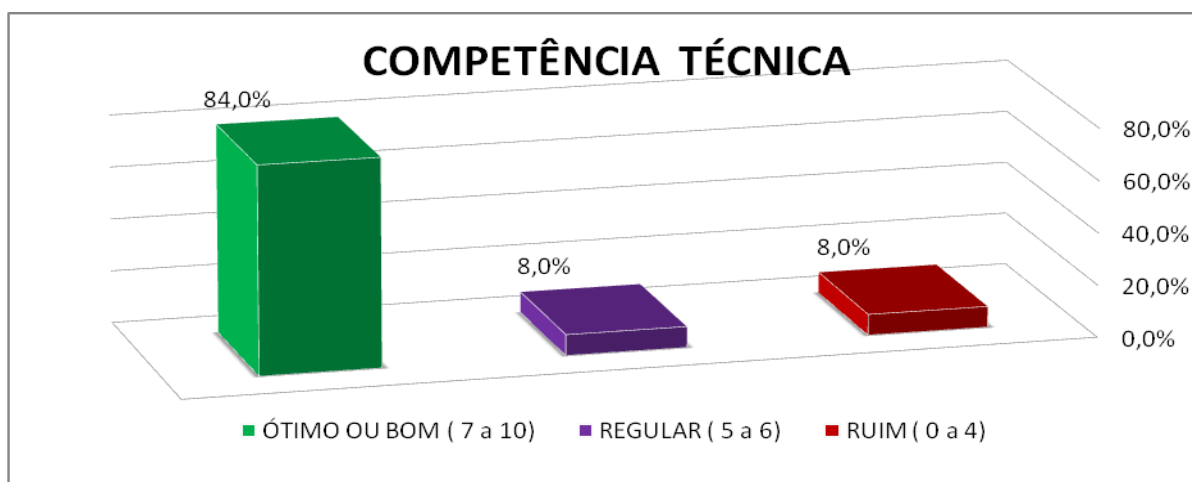
Em relação aos 50 questionados logo após a utilização do serviço temos que 64,0% analisam como ótimo ou bom a boa vontade e disposição para ajudar o usuário, 20% como regular e 16% como ruim.

Os usuários do serviço de segurança demandam cada vez mais um atendimento mais humanitário e atencioso para satisfazer suas necessidades, e é dever do servidor público em geral exercer com zelo e dedicação as atribuições do seu cargo, atender com presteza ao público em geral, tratar com urbanidade as pessoas, dentre outros.

**Característica 4** – competência técnica, conhecimento dos servidores e a habilidade deles em transmitir segurança e confiança nos serviços prestados.



**Figura 17** - nota para a competência técnica, o conhecimento dos servidores e a habilidade deles em transmitir segurança e confiança nos serviços prestados  
Fonte: elaborado pelo autor.



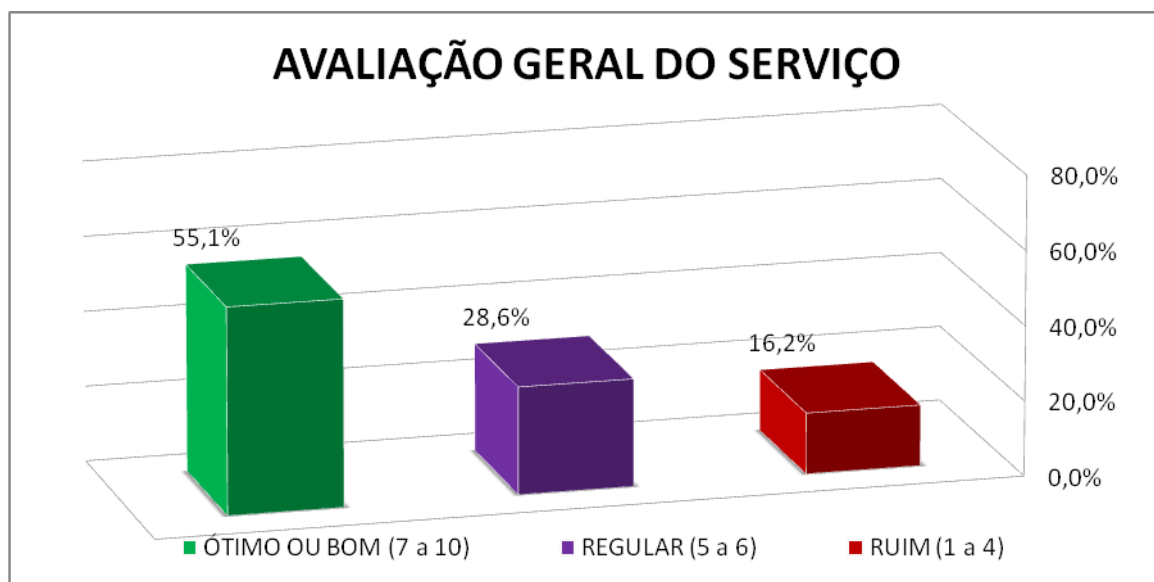
**Figura 18** - nota para a competência técnica, o conhecimento dos servidores e a habilidade deles em transmitir segurança e confiança nos serviços prestados – 50 dados obtidos logo após a prestação do serviço.  
Fonte: elaborado pelo autor.

Com relação ao questionamento sobre a competência técnica dos servidores 66,7% de todos os entrevistados classificam como ótimo ou bom a competência técnica dos servidores, enquanto 19,7% classificam como regular e 13,7% como ruim.

Em relação aos 50 questionados logo após a utilização do serviço temos que 84% dos questionados avaliam como ótimo ou bom a competência dos servidores ao desempenhar suas funções enquanto que 8% consideram-na regular e outros 8% avaliam como ruim.

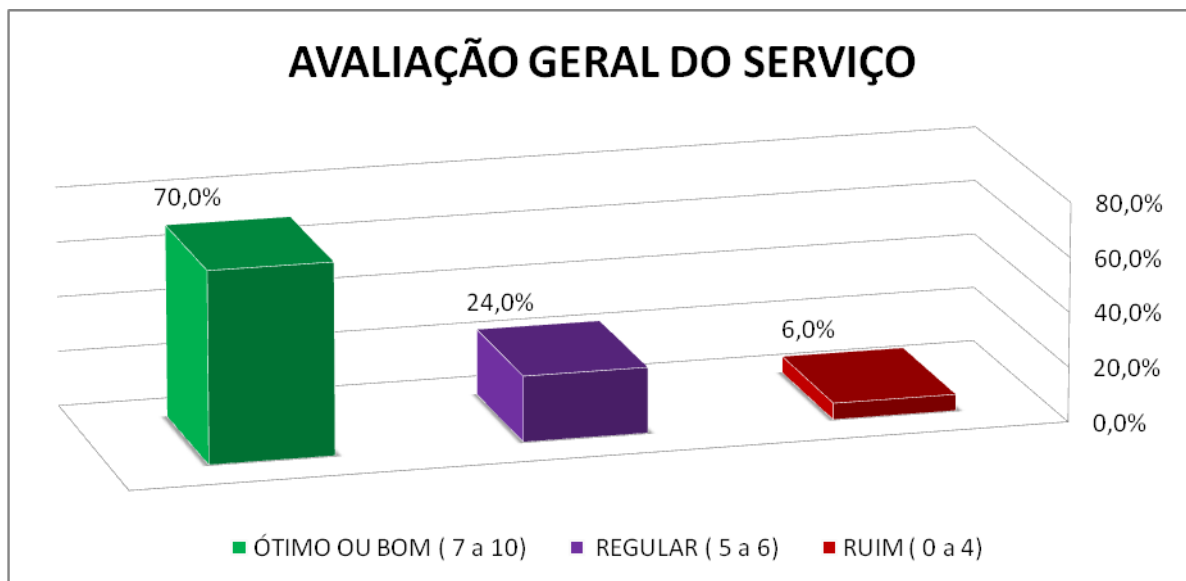
A boa avaliação em relação a este critério esta ligada as políticas adotadas pela Academia de Polícia Civil do Distrito Federal que oferece um curso de formação com uma ampla carga horária que permite abordar muitas competências necessárias de forma que o policial sai preparado para executar suas atribuições da melhor maneira possível. Além disso, os recentes concursos da polícia civil permitiram aos entrantes terminar o curso de formação juntamente com o curso especialização na área policial, isso demonstra que o investimento em conhecimento é visado pelos atuais gestores da segurança pública.

#### **Característica 5 – nota para os serviços prestados pela delegacia**



**Figura 19 - nota para os serviços prestados pela 13ª Delegacia de Polícia.**

Fonte: elaborado pelo autor.



**Figura 20 - nota para os serviços prestados pela 13ª Delegacia de Polícia – dados obtidos logo após a prestação do serviço.**

Fonte: elaborado pelo autor.

Quando questionados sobre a nota, avaliação geral dos serviços prestados pela 13ª Delegacia, 55,1% de todos os respondentes avaliam como ótimo ou bom o serviço prestado, 28,6 % como regular e 16,2% como ruim.

Com relação ao grupo dos 50 respondentes logo após a utilização do serviço 70% avaliam o serviço como ótimo ou bom, enquanto 24% o julgam regular e 6% como ruim.

Para Guimarães (2000, apud Matia-Pereira, 2008, p. 77) no setor público, o desafio que se coloca para a nova Administração Pública é como transformar estruturas burocráticas, hierarquizadas e que tendem a um processo de insulamento em organizações flexíveis e empreendedoras. Sendo que essa transformação só é possível de ocorrer quando há um a ruptura com os modelos tradicionais de administração dos recursos públicos e introdução de uma nova cultura de gestão.

Matias-Pereira (2008, p. 77-78) destaca que toda organização recebe influências do contexto cultural em que se insere, Nesse sentido, assevera que as características existentes na cultura de organizações públicas – que em geral possuem burocracias centralizadoras e estruturas rígidas- tendem a se refletir na forma de atuar e de comportar dos seus servidores. Isso traz um impacto significativo na decisão dos processos internos, nas propostas de mudanças e inovações, nas políticas de recursos humanos, e, em especial na formação dos

valores e crenças organizacionais. A cultura tende a se perpetuar ,caso não ocorram mudanças que interfiram nessa trajetória.

Pela apresentação dos dados, verifica-se que aos poucos a cultura organizacional do meio policial vem sendo mudado, o policial de hoje é diferente do policial de algumas décadas atrás que se achava acima do bem e do mal. A população de modo geral tem em suas mãos ferramentas para controlar os abusos de poder, os cidadãos, exigem um atendimento de qualidade, pois necessitam de soluções para seus problemas. E dessa forma, cobram uma atitude mais proativa dos servidores da segurança pública.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A partir dos resultados e discussões do presente estudo, percebeu-se que o serviço de segurança pública prestado pela Polícia Civil é percebido de modo geral como um serviço de boa qualidade, no entanto precisa de algumas correções de rumos, principalmente no que tange ao atendimento direto ao cidadão.

Os resultados obtidos não podem ser avaliados de forma estanque, tem que se observar que a cidade satélite de Sobradinho é dita como uma localidade segura e com poucas ocorrências policiais se comparado as demais cidades satélites de Brasília. Desta forma, as conclusões obtidas por este estudo sofrem algumas limitações e não se pode inferir que se realizada a mesma pesquisa em outra região administrativa obteríamos os mesmo resultados.

Com relação aos possíveis questionamentos sobre o papel da Administração para a Gestão da Segurança Pública temos que as práticas administrativas podem ajudar e muito da superação das dificuldades da gestão pública, desta forma contribuindo para uma percepção positiva de qualidade do serviço por parte do usuário.

De forma geral observa-se que a satisfação do cidadão usuário do serviço público esta diretamente relacionada com a qualidade e agilidade do atendimento a ele prestado e é claro com a solução da demanda trazida. Para que exista esta satisfação, temos que os investimentos nos recursos humanos (quantificação dos recursos humanos necessários, treinamento adequado para os servidores, alocação dos servidores segundo sua habilidade e aptidão) e materiais (reforma e manutenção dos locais de trabalho e circulação pública, modernização tecnológica de sistemas e métodos) devem ser contínuos.

Matias-Pereira (2008, p. 102) analisa que o aumento das expectativas e das demandas dos cidadãos em uma parcela significativa dos países passou a exigir uma nova forma de orientação na prestação de serviços por parte da Administração Pública para responder a essa crescente exigência da população. A qualidade dos serviços que são ofertados e o nível de satisfação dos cidadão/cliente é o referencial da NGP( Nova Gestão Pública).

Ao analisar a qualidade da segurança pública pela ótica do cidadão, este estudo possibilitou também discutir a gestão da segurança pública, e a partir daí

tem-se que o serviço de segurança pública necessita se aprimorar e o avanço da gestão de ações e políticas de segurança pública passa certamente por identificar as zonas de criminalidade, para, segundo Durante e Zavataro (2008), pautar o processo de distribuição dos recursos humanos e materiais dos órgãos de segurança pública. Além disso, em consonância com o avanço tecnológico é premente a necessidade de colocação de câmeras de vídeo para monitorar incidentes e violências no ambiente urbano, ampliando o espaço de atuação da polícia sem aumentar a necessidade de recursos humanos.

Durante e Zavataro (2008) destacam ainda a necessidade de difusão da criação de conselhos de segurança pública para viabilizar a maior participação da população na proposição de demandas e execução das ações policiais; desta forma inclusive ser coerente com a Constituição Federal no que tange a Segurança Pública ser responsabilidade de todos.

A gestão de segurança pública necessita – segundo Durante e Zavataro (2008) – de um desenho de políticas e ações de segurança pública baseadas na composição de redes multissetoriais para execução das ações, envolvendo as áreas de saúde, educação, trabalho, lazer, entre outros órgãos públicos. Para que o serviço de segurança pública atinja seus objetivos toda a sociedade e todos os órgãos da Administração Pública têm de demandar esforços para que o cidadão não esteja em uma situação tal de fragilidade que o impulse para o caminho da bandidagem.

Cada órgão da segurança pública deve ter seu papel bem delineado, de forma que cada um realize sua atividade com total isenção e sem prejudicar o trabalho dos demais órgãos, para isso é necessário valorizar os planejamentos estratégicos para orientar a atuação dos profissionais de segurança pública na execução de suas ações e o uso de sistemas indicadores de desempenho para monitorar continuamente as ações e resultados alcançados pelos órgãos policiais.

O presente trabalho demandou grande esforço para ser realizado, muitas dificuldades foram encontradas dentre elas a falta de comprometimento do cidadão em participar e opinar sobre um serviço que é essencial ao seu bem-estar, além da falta de experiência e inabilidade inicial que fez com que o tempo para sua realização fosse maior do que o previsto inicialmente. Certamente esta monografia contribuiu muito para o desenvolvimento pessoal desta autora; espero que seja também um passo inicial para que todos possam repensar a gestão de segurança

pública de modo a termos uma sociedade onde a criminalidade esteja sob controle e que cause o mínimo de transtorno às nossas vidas.

Cabe salientar que é dever de todos lutar por uma sociedade mais segura e que cabe aos gestores públicos discutir continuamente novas formas de melhoria do serviço, isso passa certamente por uma atenção maior aos anseios do cidadão e uma aproximação real da polícia com a comunidade.



## REFERÊNCIAS

BARRETO JÚNIOR, Jésus Trindade; ASSUNÇÃO, Rosângela P. A. **Curso Sistema e Gestão em Segurança Pública**. SENASP/MJ, 2008.

BRANDIÃO, Hugo Junior; PALASSI, Marcia Prezotti; FERREIRA, Dirce Nazaré de Andrade. **Administração Pública**. Apostila Universidade Aberta do Brasil, 2007.

BRASIL. **Constituição(1988)** Constituição da Republica Federativa do Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 outubro de 1998. Disponível em : < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em 10 de dezembro de 2010.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 9.264 de 7 de fevereiro de 1996**. Dispõe sobre o desmembramento e a reorganização da Carreira Policial Civil do Distrito Federal, fixa remuneração de seus cargos e dá outras providências. Diário Oficial da União de 8 de fevereiro de 1996. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9264.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9264.htm)>. Acesso em 11 de fevereiro de 2011.

BRASÍLIA. **Lei Orgânica do Distrito Federal** de 9 junho de 1993. Diário Oficial do Distrito Federal de 9 junho de 1993. Disponível em: < <http://www.cl.df.gov.br/cldf/legislacao/lei-organica-1/>>. Acesso em 11 de fevereiro de 2011.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 23. ed. RJ: Lumen Júris, 2010.

CERQUEIRA, Daniel; LOBÃO, Waldir; CARVALHO, Alexandre X. de. **O Jogo dos Sete Mitos e a Miséria da Segurança Pública no Brasil**. IPEA, Rio de Janeiro, 2005.

DURANTE, Marcelo Ottoni; ZAVATARO, Bruno. Limites e desafios da evolução da gestão em segurança pública no Brasil: a importância do uso de indicadores de avaliação de desempenho. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, Fundação Seade, v. 21, n. 1, p. 76-91, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.seade.gov.br>>; <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 20 out. 2010.

EGG, Ticiano Nascimento. **Estado e Participação Popular**: o caso das políticas de segurança pública de Diadema. UnB, Brasília, 2009.

FADEL, Marianella Aguiar V.; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro 43 (1): 07-22, jan./fev. 2009.

KAHN, T. Panorama da Criminalidade nos Estados: uma tentativa de classificação e interpretação. In: KAHN, T. *et al* (Org.). **Das Políticas de Segurança Pública às Políticas Públicas de Segurança**. São Paulo: ILANUD, 2002.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública**: foco nas instituições e ações governamentais. Atlas, São Paulo, 2008.

\_\_\_\_\_. **Metodologia Científica**: Manual de Pesquisa Científica. Brasília. UnB, 2006.

NASCIMENTO, Thiago Gomes. **Polícia** – uma identidade em discussão: construção, validação e aplicação de um instrumento. UnB, Brasília 2010. (Programa de pós-graduação em Psicologia).

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. Atlas, São Paulo, 2008.

RODRIGUES, Antônio E. M. **A Guarda Nacional no Rio de Janeiro: 1931-1918**, PUC-RJ, Série Estudos n. 5, Rio de Janeiro, 1981.

SANTOS, José Vicente Tavares dos. **Violência e Dilemas do Controle Social nas Sociedades da Modernidade Tardia**. São Paulo em Perspectiva, 2004.

SCHMIDT DE OLIVEIRA, A. S. Políticas Públicas de Segurança e Política de Segurança Pública: da teoria a prática. In: KAHN, T. *et al* (Org.). **Das Políticas de Segurança Pública às Políticas Públicas de Segurança**. São Paulo: ILANUD, 2002.

SILVA, Jorge da. **Controle da Criminalidade e Segurança Pública Na Nova Ordem Constitucional**. Forense, Rio de Janeiro, 2008.

ZALUAR, Alba. Condomínio do Diabo: as classes populares urbanas e a lógica do ferro e do fumo. In: PINHEIRO, Paulo Sérgio. (Org.) **Crime, Violência e Poder**. Brasiliense, São Paulo, 1983.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia da pesquisa**. Apostila elaborada para o curso de Administração na modalidade a distância. Brasília: UnB, 2009.

## ANEXO

### APÊNDICE A

#### Questionário Aplicado aos Cidadãos

Este questionário faz parte de uma pesquisa desenvolvida para Trabalho Final do Curso de Administração da Universidade de Brasília/UnB, que tem o objetivo de conhecer a sua opinião sobre a qualidade dos serviços de segurança pública prestados pela Polícia Civil do Distrito Federal.

O questionário não apresenta perguntas certas ou erradas. Pedimos que suas respostas expressem verdadeiramente sua opinião sobre os serviços prestados pela PCDF. Desde já agradecemos sua participação.

#### 1ª Parte

Qual a sua idade? \_\_\_\_\_

Sexo ( ) masculino ( ) feminino

Qual o seu nível de escolaridade

( ) analfabeto ( ) 1º grau ( ) 2º grau ( ) 3º grau completo

Você já utilizou os serviços da polícia civil – 13ª DP de Sobradinho? ( ) Sim ( ) Não

Qual serviço da Delegacia você utilizou?

( ) comunicação de extravio de documentos ( ) comunicação de furto

( ) comunicação de roubo ( ) comunicação de lesões corporais

( ) acidente de trânsito

( ) outros, especifique \_\_\_\_\_.

#### 2ª Parte

A partir das experiências que você teve na delegacia da sua região, responda as questões abaixo de acordo com a sua percepção sobre os serviços prestados.

Para cada item abaixo indique o quanto você acredita que a unidade da PCDF da sua localidade satisfaz as suas necessidades.

Os números correspondem a:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente

Quando você achar que a característica não foi alcançada pela unidade responda 1. Caso você ache que a característica foi totalmente alcançada marque 5. Se achar que característica esta entre essas duas opiniões, assinale uma resposta intermediária.

Questões sobre a expectativa do serviço	Expectativa				
	1	2	3	4	5
1.O ambiente físico e as instalações da unidade são limpas e agradáveis					
2.Os servidores da unidade atendem os usuários com atenção e cortesia					
3.Os servidores da unidade passam todas as informações necessárias ao usuário de forma confiável e precisa					
4.Os materiais informativos (murais, cartazes) são de fácil visualização e entendimento					
5.Os servidores da unidade transmitem segurança e confiança aos usuários					
6.A unidade executa suas atividades no tempo prometido					
7.Os servidores da unidade são capacitados para desempenhar seu trabalho adequadamente					
8.Os servidores da unidade têm sempre boa vontade em ajudar os usuários					
9.A unidade é de fácil acesso e bem localizada					
10.Os servidores utilizam linguagem clara e precisa ao atender os usuários					

### 3ª Parte

A seguir estão listadas características referentes à unidade da Polícia Civil de sua localidade e serviços que elas oferecem. Gostaríamos de saber que grau de importância você determina para cada uma delas quando avalia o serviço de segurança pública.

Para cada uma das características de uma nota de 0 a 10, de acordo com a importância que você acredita que elas têm.

Questões	Nota
Os aspectos físicos, como a localização da unidade, a aparência das instalações físicas, as condições dos equipamentos e materiais de comunicação	
A capacidade de prestar o serviço no tempo prometido e de forma confiável	
A boa vontade e disposição para ajudar os usuários	
A competência técnica, o conhecimento dos servidores e a habilidade deles em transmitir segurança e confiança nos serviços prestados	
Nota para os serviços prestados pela delegacia da sua localidade	