



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA**

LAILTON MOREIRA MARTINS

**AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REALIZADO PELA POLÍCIA PENAL NA
UNIDADE PRISIONAL REGIONAL DE ANÁPOLIS PELO PÚBLICO EXTERNO E
INTERNO**

GOIÂNIA

2024



LAILTON MOREIRA MARTINS

**AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REALIZADO PELA POLÍCIA PENAL NA
UNIDADE PRISIONAL REGIONAL DE ANÁPOLIS PELO PÚBLICO EXTERNO E
INTERNO**

Pesquisa apresentada como exigência parcial para conclusão da disciplina Metodologia Científica do Curso Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública (CEGESP) pela Secretaria de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, sob a orientação do Prof. Me. Rogério Fernandes Rocha

GOIÂNIA

2024

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO REALIZADO PELA POLÍCIA PENAL NA UNIDADE PRISIONAL REGIONAL DE ANÁPOLIS PELO PÚBLICO EXTERNO E INTERNO

THE SERVICE TO EXTERNAL AND INTERNAL PUBLIC BY THE PENAL POLICE OF THE STATE OF GOIÁS AT THE ANÁPOLIS PRISON UNIT.

Lailton Moreira Martins*
Rogério Fernandes Rocha**

Resumo: Este estudo investiga as qualidades no atendimento aos públicos interno e externo em instalações penitenciárias, com ênfase na qualidade de serviço prestado pelos policiais penais e na percepção desses serviços por detentos e seus familiares. Utilizando-se de uma metodologia quantitativa, o estudo analisa a pesquisas de satisfação para identificar áreas críticas que afetam negativamente a experiência dos envolvidos e sugerir melhorias. As principais queixas identificadas incluem a insatisfação dos detentos com o atendimento recebido, a variabilidade na qualidade do atendimento às necessidades básicas, o desconforto ao acessar serviços médicos, e o respeito no tratamento recebido. Para o público externo, destacam-se a falta de adequação das instalações de espera e a ineficiência nos processos de entrega de itens pessoais. As soluções propostas focam em treinamento em comunicação e empatia, melhorias na infraestrutura e revisão de protocolos de atendimento. Conclui-se que a implementação dessas melhorias é importante para promover um ambiente prisional mais justo e humano, refletindo positivamente na sociedade ao fortalecer a confiança no sistema de justiça penal.

Palavras-Chave: Atendimento; Prestação de Serviço Público; Unidade Prisional; Anápolis; Polícia Penal.

Abstract: This study investigates the quality of service provided to internal and external publics in prison facilities, with an emphasis on the quality of service provided by correctional officers and the perception of these services by inmates and their families. Utilizing a quantitative methodology, the study analyzes satisfaction survey results to identify critical areas that negatively impact the experience of those involved and suggest improvements. The main complaints identified include inmates' dissatisfaction with the service received, variability in the quality of meeting basic needs, discomfort in accessing medical services, and respect in the treatment received. For the external public, the lack of adequate waiting facilities and inefficiency in the processes of delivering personal items stand out. The proposed solutions focus on communication and empathy training, infrastructure improvements, and a review of service protocols. It is concluded that the implementation of these improvements is important to

* Bacharel em Direito pela Faculdade Sul Americana – FASAM, Policial Penal. Especializando em Gerenciamento de Segurança Pública (SSP-GO/UEG). E-mail: lailtonamob@hotmail.com.

** Doutorando e mestre em direito pela Universidade Federal de Goiás (UFG); bacharel em Direito pela UFG/Universidade de Coimbra (Portugal); docente da Universidade Estadual de Goiás (UEG). E-mail: rogerio.rocha@ueg.br.

promote a more just and humane prison environment, reflecting positively on society by strengthening confidence in the criminal justice system.

Keywords: Service; Public; External; Internal; Penitentiary.

1 INTRODUÇÃO

O atendimento ao público externo e interno prestado pela Polícia Penal da Diretoria Geral da Polícia Penal do Estado de Goiás (DGPP) desempenha um papel fundamental na garantia da eficiência e eficácia dos serviços fornecido por essa instituição. A qualidade do atendimento impacta diretamente na imagem da polícia penal perante a sociedade, influenciando a confiança dos cidadãos no trabalho realizado pela instituição. Além disso, um atendimento adequado contribui para a resolução ágil de demandas e para a manutenção da ordem e segurança no ambiente prisional (Gomes, 2022).

Os profissionais da polícia penal enfrentam diversos desafios no que diz respeito ao atendimento ao público, considerando a diversidade de demandas e situações que podem surgir no cotidiano tanto nas dependências prisionais quanto fora. É necessário lidar com diferentes perfis de indivíduos, muitas vezes em situações de estresse e conflito, exigindo habilidades de comunicação, controle emocional e capacidade de resolução de problemas. A capacitação adequada dos servidores é essencial para que possam lidar com esses desafios de forma eficiente (Cavalcanti, 2016).

Com o advento da Emenda Constitucional Federal nº 104 de 2019, cria-se a Polícia Penal, Estadual, Distrital e Federal, antes uma polícia de fato, agora polícia de fato e de direito, que passam a integrar o rol das instituições responsáveis pela segurança pública, ou seja, inserido no artigo 144 da nossa Constituição Federal de 1988.

Nesse sentido, este trabalho levante a seguinte problematização: Qual é o impacto da estrutura física e logística na Polícia Penal da (DGPP) em Goiás e na qualidade do atendimento tanto para o público externo quanto interno, e qual é o elemento de satisfação dos assistidos ao visitarem a unidade prisional regional de Anápolis?

Com base na problemática apresentada e nos objetivos específicos delineados abaixo, é possível formular hipóteses que abordam as possíveis relações entre os elementos investigados. Primeiramente, se levanta a hipótese de que a falta de estrutura física adequada nas dependências da Polícia Penal da (DGPP) em Goiás, incluindo a Unidade Prisional Regional de Anápolis, pode impactar negativamente o atendimento ao público, tanto interno quanto externo. A carência de instalações apropriadas pode dificultar a prestação de serviços e a

comunicação eficaz entre os policiais penais e os usuários dos serviços, resultando em uma experiência insatisfatória para ambas as partes.

A Unidade Prisional Regional de Anápolis contém cerca de 703 custodiados entre presos provisórios e condenados e 65 policiais penais divididos em plantão e expediente. Segundo o CNPC (Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária), exige que haja 1 policial para 5 presos. Se calcularmos rapidamente os valores totais de presos por policiais, teremos 1 policial para 11 presos, isso significa que a Unidade que foi realizado a pesquisa trabalha com a metade do efetivo ideal.

Sendo assim, o objetivo geral deste estudo consiste em analisar o atendimento prestado pela Polícia Penal da (DGPP) na cidade de Anápolis aos usuários internos e externos dos serviços penitenciários.

Avaliar a percepção dos presos/familiares sobre a qualidade do atendimento recebido na unidade prisional; propor melhorias para as fragilidades detectadas.

Para investigar e o processo de atendimento ao público interno e externo pela Polícia Penal em presídios, foi adotada uma metodologia descritiva e qualitativa, e uma revisão bibliográfica sobre o assunto. Este método permitiu uma compreensão holística das práticas atuais, dos desafios enfrentados e dos potenciais áreas para melhorias, fornecendo dados para a formulação de estratégias eficazes de atendimento.

Para contextualizar o tema do atendimento direto pela Polícia Penal da DGPP na unidade prisional de Anápolis, é fundamental compreender a organização e execução destas funções dentro do sistema prisional. Na Unidade Prisional Regional de Anápolis, não existe a figura de atendentes ou recepcionistas dedicados exclusivamente a atendimento ao público. Ao contrário do que se observa em muitos outros ambientes institucionais, onde profissionais específicos são encarregados do primeiro contato e atendimento geral, nesta unidade, essas responsabilidades recaem inteiramente sobre os Policiais Penais da DGPP.

Essa peculiaridade operacional implica que os Policiais Penais não apenas executam tarefas tradicionalmente associadas à segurança e supervisão interna, mas também gerenciam todas as interações iniciais, desde a recepção de visitantes até o recebimento e controle de objetos trazidos por familiares que não são fornecidos pelo estado — denominados "COBAL". A exigência de que os Policiais Penais desempenhem tanto as funções de meio quanto de fim amplia significativamente o escopo de suas responsabilidades e impacta diretamente a qualidade e eficiência do serviço prestado.

Este arranjo pode resultar em uma série de desafios, como sobrecarga de trabalho para os policiais e potencial comprometimento na qualidade do atendimento oferecido tanto a

visitantes quanto a detentos. A falta de pessoal dedicado exclusivamente ao atendimento pode levar a atrasos, filas e até mesmo a uma experiência menos humanizada para os envolvidos. Essas condições não apenas afetam a eficiência operacional, mas também podem influenciar a percepção do público sobre a instituição, impactando a imagem da Polícia Penal da DGPP perante a sociedade.

Além disso, a ausência de um espaço adequado para espera, que obriga familiares a permanecerem expostos a condições climáticas adversas enquanto aguardam atendimento, é outra consequência direta dessa estrutura organizacional. Esta situação sugere uma necessidade urgente de revisão e melhoria das infraestruturas e processos de atendimento ao público, visando proporcionar condições mais dignas e confortáveis para os visitantes e melhorar a eficiência e humanização do serviço prestado.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O atendimento ao público, tanto externo quanto interno, realizado pela Polícia Penal em presídios, é uma questão complexa e multifacetada, que desempenha um papel essencial no funcionamento adequado das instituições penais e na manutenção da ordem e da segurança. Este texto busca explorar, em detalhes, os vários aspectos e desafios associados a essa importante função (Novaes, 2023).

A Polícia Penal, enquanto órgão responsável pela segurança e administração penitenciária, enfrenta o desafio diário de equilibrar as necessidades e direitos dos detentos (público interno) com as expectativas e preocupações do público externo, que inclui familiares dos detentos, advogados, e a sociedade em geral. O atendimento a esses grupos requer uma abordagem cuidadosa, que considere tanto a segurança quanto a humanidade (Amaral et al., 2020).

No contexto do público interno, isto é, os detentos, a Polícia Penal deve assegurar que seus direitos sejam respeitados, incluindo o acesso a cuidados médicos adequados, alimentação e um ambiente seguro. Isto implica uma comunicação eficaz e regular entre os detentos e os funcionários, para que as necessidades dos detentos sejam prontamente identificadas e atendidas. A falta de um atendimento adequado pode levar a uma deterioração do ambiente dentro das instituições, aumentando o risco de violência e tumultos (Fonseca, 2017).

No cerne da missão da Polícia Penal está a responsabilidade de garantir a dignidade e os direitos humanos dos detentos, reconhecendo-os como indivíduos merecedores de respeito e cuidado. Este compromisso com o público interno requer que a Polícia Penal vá além do

cumprimento básico de necessidades, promovendo uma cultura de respeito mútuo e compreensão dentro dos muros do presídio (Rocha et al., 2022).

A comunicação eficaz entre detentos e funcionários é fundamental neste processo, servindo como alicerce para a identificação e atendimento ágil das demandas dos internos. Tal comunicação não só facilita a gestão das expectativas e necessidades dos detentos, mas também contribui para construir uma relação de confiança, reduzindo a tensão e prevenindo conflitos. Em ambientes onde os detentos sentem que seus direitos e humanidade são reconhecidos, é mais provável que se observe uma diminuição nas incidências de violência e tumultos, promovendo um clima mais seguro e propício à reabilitação. Portanto, a adoção de práticas que enfatizem a escuta ativa, o diálogo construtivo e a resolução pacífica de disputas é essencial para a manutenção de um ambiente prisional equilibrado e humanizado (Gonçalves, 2016).

Já para o público externo, o atendimento envolve proporcionar informações precisas e atualizadas sobre o estado e o bem-estar dos detentos, bem como garantir que os procedimentos de visita sejam seguros, justos e transparentes. Os familiares e advogados dos detentos necessitam de canais de comunicação claros e eficientes com a polícia penal, para que possam exercer seus direitos e responsabilidades de forma eficaz (Teixeira, 2018).

Um dos principais desafios enfrentados pela Polícia Penal é o equilíbrio entre segurança e acessibilidade. Por um lado, é imperativo manter um alto nível de segurança dentro dos presídios para proteger tanto o público interno quanto o externo. Por outro lado, medidas de segurança excessivamente rigorosas podem dificultar o acesso dos detentos aos serviços necessários e limitar a capacidade dos familiares de manter contato com seus entes queridos, afetando negativamente o bem-estar e a reabilitação dos detentos (Figueiró, 2023).

A formação e a sensibilização dos funcionários da Polícia Penal são fundamentais para melhorar a qualidade do atendimento ao público. Os funcionários devem ser treinados não apenas em técnicas de segurança, mas também em habilidades de comunicação e empatia, para que possam interagir de forma eficaz e humana com ambos os públicos. Isso inclui a capacidade de lidar com situações de conflito e tensão de maneira calma e profissional (Pedroso, 2024).

Outro aspecto importante é a implementação de tecnologias e sistemas que possam facilitar um atendimento mais eficiente e transparente. Por exemplo, sistemas de agendamento online para visitas e plataformas digitais que permitam aos familiares dos detentos receberem atualizações regulares sobre seu bem-estar podem ajudar a melhorar a comunicação e a satisfação do público externo (Kindermann et al., 2019).

A implementação de tecnologias e sistemas inovadores representa uma estratégia fundamental para aprimorar o atendimento ao público externo nas instituições penitenciárias.

O uso de tecnologias digitais pode transformar a maneira como a Polícia Penal se comunica com familiares e advogados dos detentos, tornando os processos mais acessíveis, eficientes e transparentes. Um exemplo emblemático dessa transformação é a adoção de sistemas de agendamento online para visitas. Esses sistemas permitem que os visitantes escolham horários adequados para eles dentro de um calendário disponível, reduzindo significativamente o tempo de espera e congestionamento nas instalações penais. Além disso, podem fornecer informações claras sobre as regras de visita, o que é permitido trazer e outros procedimentos relevantes, garantindo que as visitas ocorram de maneira suave e sem contratemplos (Gomes, 2022).

Plataformas digitais dedicadas também podem ser empregadas para permitir que os familiares dos detentos recebam atualizações regulares sobre o estado de saúde, bem-estar e progresso dos internos. Isso pode incluir informações sobre participação em programas educacionais ou de trabalho, saúde física e mental, e outras notícias relevantes. Essa comunicação regular ajuda a tranquilizar as famílias sobre a situação de seus entes queridos e fortalece a transparência das operações penitenciárias (Monteiro, 2023).

A tecnologia pode ser utilizada para facilitar o contato direto entre detentos e seus familiares, através de sistemas de videochamada, por exemplo. Em tempos de restrições sanitárias ou outras situações que limitem visitas físicas, essas alternativas tecnológicas asseguram a continuidade do contato vital entre os detentos e seus entes queridos, contribuindo significativamente para o bem-estar emocional e psicológico dos internos (Franco, 2024).

Tais inovações tecnológicas também podem servir para aumentar a eficiência administrativa dentro das prisões, liberando recursos humanos e financeiros que podem ser melhor aplicados em programas de reabilitação e outras iniciativas de apoio aos detentos. Além disso, ao automatizar processos e armazenar dados de forma segura, a administração penitenciária pode melhorar a gestão de informações, facilitando a tomada de decisões baseada em dados confiáveis e atualizados (Rocha et al., 2022).

No entanto, a implementação bem-sucedida dessas tecnologias requer investimento em infraestrutura, formação de pessoal e medidas de segurança cibernética para proteger os dados sensíveis dos detentos e de seus familiares. Além disso, é importante garantir a acessibilidade dessas tecnologias para todos os usuários, considerando as diferenças de acesso à internet e habilidades digitais entre a população (Kindermann et al., 2019).

A colaboração com organizações da sociedade civil e entidades de direitos humanos também pode enriquecer o atendimento ao público por parte da Polícia Penal. Estas organizações podem oferecer formação, apoio e supervisão, garantindo que os direitos dos

detentos sejam respeitados e que as preocupações do público externo sejam ouvidas e tratadas de forma adequada (Silva, 2017).

A adoção de uma abordagem mais restaurativa na gestão dos presídios, que enfatize a reabilitação dos detentos e a reparação dos danos causados às vítimas e à sociedade, pode transformar positivamente a relação entre a polícia penal, os detentos e a comunidade externa. Tal abordagem requer uma mudança cultural dentro das instituições penitenciárias, promovendo um ambiente mais aberto e colaborativo (Monteiro, 2023).

É relevante que haja um esforço contínuo para avaliar e melhorar os processos de atendimento ao público nas prisões. Isso pode ser alcançado através da coleta regular de feedback de ambos os públicos, bem como pela implementação de auditorias e revisões periódicas das práticas de atendimento. Tais medidas não só aumentarão a eficácia do atendimento, mas também contribuirão para a transparência e a confiança na gestão penitenciária (Gonçalves, 2016).

Por fim, o atendimento ao público externo e interno pela Polícia Penal em presídios é uma tarefa complexa que requer uma abordagem equilibrada, humana e inovadora. Ao enfrentar os desafios associados a essa função, é possível não apenas melhorar a segurança e a ordem dentro das instituições penais, mas também promover a reabilitação dos detentos e fortalecer a confiança e a cooperação entre a polícia penal, os detentos, suas famílias e a sociedade como um todo (Figueiró, 2023).

As instituições modernas, incluindo o sistema penal, exercem poder e disciplina sobre os indivíduos. Essas instituições utilizam técnicas específicas para controlar e normalizar o comportamento humano, transformando os corpos em "máquinas dóceis" que podem ser treinadas e manipuladas. Ele descreve como as prisões, escolas, hospitais e outras instituições compartilham mecanismos de vigilância e punição, que não apenas reprimem, mas também moldam e regulam as ações e pensamentos dos indivíduos. Esta análise é fundamental para entender como a Polícia Penal na Unidade Prisional Regional de Anápolis pode ser avaliada tanto pelo público interno quanto pelo externo, pois a eficácia dessas instituições está intimamente ligada à sua capacidade de exercer poder disciplinar de maneira eficiente e perceptível conforme (Foucault 2013).

A avaliação do atendimento realizado pela Polícia Penal, portanto, deve considerar não apenas os aspectos visíveis de segurança e ordem, mas também os efeitos mais sutis de disciplina e controle sobre os detentos e funcionários. Segundo Foucault, o poder nas instituições penais não se manifesta apenas através da força bruta, mas também por meio de uma rede complexa de procedimentos administrativos, vigilância constante e regulação

comportamental. Para o público externo, a percepção da autoridade e do controle exercido pela Polícia Penal pode influenciar a confiança na instituição e a sensação de segurança na sociedade. Para o público interno, incluindo os próprios detentos e o corpo administrativo, a disciplina imposta impacta diretamente o ambiente da prisão, a conformidade às regras e a reabilitação dos prisioneiros. Avaliar esses elementos é crucial para compreender a eficácia e a legitimidade da instituição penal, refletindo as ideias sobre a relação entre poder, vigilância e disciplina (Foucault, 2013).

3 METODOLOGIA

Nesta seara, a metodologia aqui adotada foi por meio de pesquisa bibliográfica, descritiva e qualitativa; razão que foi aplicado questionário misto e fechado aos familiares dos reeducando. As pessoas concordaram voluntariamente em participar desta pesquisa após terem sido devidamente esclarecidas.

Fizeram parte da pesquisa pessoas que se encontravam na fila para entregar “COBAL” (objetos não fornecidos pela DGPP). A pesquisa consistiu na aplicação de um questionário contendo perguntas, sendo 8 de múltipla escolha. O questionário foi aplicado no dia 25/04/2024 teve a participação de 16 pessoas, que corresponde 11,59% dos familiares que se encontrava no fila (mãe, esposa, filhos e pai) com idade entre 18 anos a 70 anos. Nesta data foi entregue 138 “COBAL”, ou seja, foi atendido pelos Policiais Penais 138 pessoas, isso quanto ao público externo.

Com o objetivo de observar e verificar o grau de satisfação do público interno (pessoas reclusas) em relação ao atendimento prestado pelos Policiais Penais da Diretoria Geral de Polícia Penal na unidade regional prisional de Anápolis, realizamos uma pesquisa com os reeducando do Pavilhão B com 196 internos, onde cumpre penas pelos crimes contra a dignidade sexual e crimes relacionados a Lei Maria da Penha. Os internos concordaram voluntariamente em participar dessa pesquisa após terem sido devidamente esclarecidas.

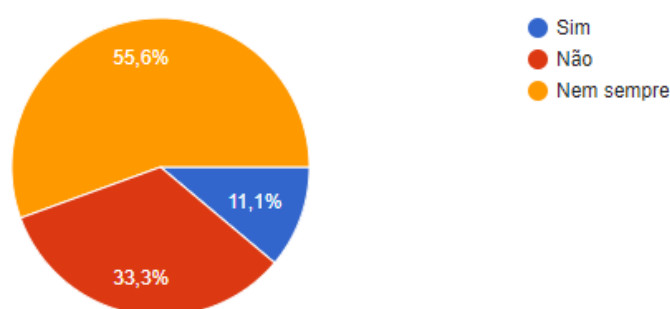
A pesquisa consistiu na aplicação de um questionário contendo perguntas, sendo 5 de múltipla escolha. O questionário foi aplicado no dia 26/04/2024 teve a participação de 20 internos, isso corresponde 10,20% da população carcerária com idade de 18 anos a 70 anos a pesquisa foi realizada pelo discente, uma vez que está lotado nesta unidade?

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PENITENCIÁRIOS PELO PÚBLICO INTERNO

Nesse sentido, avançando para a análise da percepção dos detentos sobre o atendimento recebido dos Policiais Penais da DGPP, o primeiro ponto em foco é apresentado no Gráfico 1. Este gráfico tem como finalidade explorar a satisfação dos detentos com o atendimento prestado pelos policiais penais durante o seu período de detenção/prisão.

Gráfico 1 – Pergunta: Você está satisfeito com o atendimento prestado pelos policiais penais durante o seu período de detenção/prisão? Em relação as pessoas recolhidas ao cárcere.

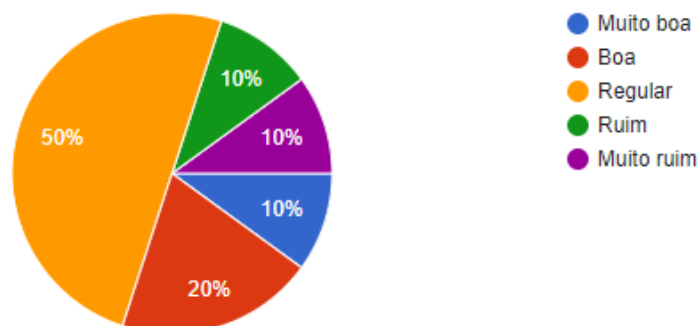


Fonte: Os autores.

O Gráfico 1, que analisa a satisfação dos detentos com o atendimento prestado pelos policiais penais durante o período de detenção/prisão, revela uma distribuição de respostas significativamente polarizada. Apenas uma minoria dos detentos, representando 11,1%, relataram estar satisfeitos com o atendimento recebido. Por outro lado, uma parcela considerável, totalizando 33,3%, expressaram sua insatisfação com o serviço prestado. A maioria dos detentos, abrangendo 55,6% das respostas, indicaram que estão "nem sempre" satisfeitos com o atendimento dos policiais penais. Esses resultados apontam para uma tendência predominante de insatisfação ou ambivalência em relação ao atendimento recebido, sugerindo a necessidade de investigar e abordar as possíveis causas subjacentes a essa percepção.

Avançando na análise, o Gráfico 2 foi desenvolvido para compreender de forma mais abrangente como os detentos percebem e avaliam a qualidade do atendimento prestado pelos policiais penais em relação às suas necessidades básicas, abarcando aspectos como alimentação, higiene, entre outros serviços essenciais durante o período de detenção/prisão.

Gráfico 2 – Pergunta: Como você avalia a qualidade do atendimento fornecido pelos policiais penais em relação às suas necessidades básicas (alimentação, higiene etc.)?



Fonte: Os autores.

O Gráfico 2, que examina como os detentos avaliam a qualidade do atendimento fornecido pelos policiais penais em relação às suas necessidades básicas, revela uma variedade de percepções. Uma minoria, representando 10% dos entrevistados, classificou a qualidade do atendimento como "Muito boa", enquanto 20% consideraram-na "Boa". A maioria expressiva, totalizando 50% das respostas, descreveu o atendimento como "Regular". Por outro lado, uma parcela significativa de 10% dos detentos avaliou o atendimento como "Ruim", com outros 10% classificando-o como "Muito ruim". Esses resultados sugerem uma divergência de opiniões, indicando áreas que podem exigir atenção para melhorias no sistema de atendimento em relação às necessidades básicas dos detentos.

Com base em Foucault (2013, p.26) sobre o poder e a disciplina nas instituições, como as prisões, a variedade de percepções expressas no Gráfico 2 pode ser discutida à luz de sua teoria. Foucault argumenta que as instituições disciplinares, como as prisões, exercem um poder não apenas através da força física, mas também por meio de técnicas de vigilância, controle e normalização. Nesse contexto, a avaliação da qualidade do atendimento pelos detentos reflete não apenas suas experiências individuais, mas também o funcionamento do poder disciplinar dentro das prisões.

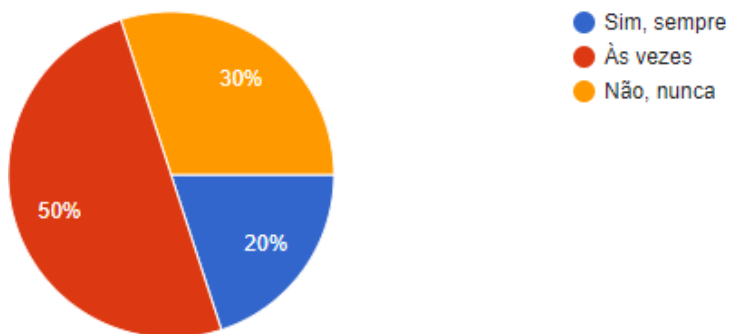
A maioria dos detentos classificou o atendimento como "Regular", o que pode sugerir uma aceitação passiva das condições de detenção e da prestação de serviços básicos. Isso pode ser interpretado como uma internalização das normas e práticas disciplinares, onde os detentos se conformam com padrões aceitáveis de comportamento e atendimento, mesmo que sejam considerados apenas "regulares".

Por outro lado, a parcela significativa que classificou o atendimento como "Ruim" ou "Muito ruim" pode indicar uma resistência ou contestação das práticas disciplinares instituídas. Esses detentos podem estar desafiando as normas de poder e disciplina ao expressar sua insatisfação com o atendimento, buscando contestar ou desestabilizar o controle exercido sobre eles.

Portanto, a análise desses achados à luz da teoria de Foucault (2013, p.30) sugere que as percepções dos detentos sobre o atendimento refletem não apenas suas experiências individuais, mas também as dinâmicas de poder e disciplina que operam dentro do ambiente prisional. Essa discussão ressalta a importância de considerar as complexidades das relações de poder ao examinar as condições de detenção e os serviços prestados nas prisões.

Nesse sentido, o Gráfico 3 traz uma análise sobre a percepção dos detentos em relação ao conforto ao procurar assistência médica dentro da unidade prisional por meio dos policiais penais.

Gráfico 3 – Pergunta: Você se sente confortável ao procurar assistência médica dentro da unidade prisional por meio dos policiais penais?



Fonte: Os autores

A análise do Gráfico 3 revela diferentes níveis de conforto dos detentos ao procurar assistência médica dentro da unidade prisional através dos policiais penais. Observa-se que uma minoria dos detentos, representando 20% das respostas, relatou sentir-se confortável ao procurar assistência médica sempre. Por outro lado, a maioria dos detentos, totalizando 50% das respostas, indicou sentir-se confortável ao procurar assistência médica apenas às vezes. Por fim, 30% dos detentos afirmaram nunca se sentirem confortáveis ao procurar assistência médica dentro da unidade prisional através dos policiais penais. Essa análise ressalta a importância de garantir um acesso eficaz e confiável aos serviços de saúde dentro das prisões, promovendo o bem-estar e a dignidade dos detentos.

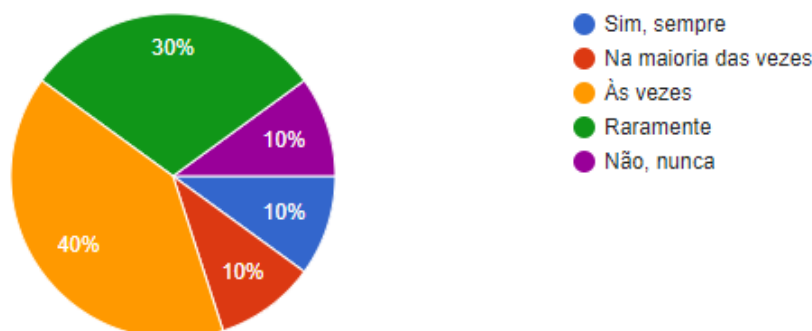
O argumento que o estigma ocorre quando uma característica de uma pessoa é vista como diferente ou desviante em relação às normas sociais predominantes, levando a um processo de rotulagem e discriminação, a luz da teoria do estigma, proposta por (Goffman 1988)).

Nesse contexto, a sensação de desconforto ao procurar assistência médica dentro da prisão pode ser atribuída ao estigma associado à condição de detento. Os detentos podem internalizar a estigmatização associada à sua identidade prisional, o que pode afetar sua percepção de segurança e confiança ao buscar cuidados médicos. Além disso, o ambiente prisional em si pode reforçar o estigma, criando barreiras adicionais para o acesso aos serviços de saúde.

A teoria do estigma de Goffman também destaca a importância do estigma percebido, ou seja, como os indivíduos acreditam que são vistos pelos outros. Nesse sentido, os detentos podem temer o julgamento dos profissionais de saúde ou dos próprios policiais penais ao procurar assistência médica, o que pode influenciar sua disposição em buscar tratamento ou compartilhar informações sobre sua saúde.

Na penúltima questão, cujas respostas estão no Gráfico 4, buscou-se analisar a percepção dos detentos sobre o tratamento recebido dos policiais penais durante o atendimento dentro ou fora da unidade prisional.

Gráfico 4 – Pergunta: Você acredita que os policiais penais tratam os detentos com respeito durante o atendimento dentro ou fora da unidade prisional?



Fonte: Os autores

A análise do Gráfico 4, que investiga a percepção dos detentos sobre o tratamento recebido dos policiais penais durante o atendimento dentro ou fora da unidade prisional, revela uma variedade de respostas. Os resultados mostram que uma minoria dos detentos, representando 10% das respostas, acredita que os policiais penais tratam os detentos com

respeito sempre. Outros 10% indicaram que os policiais penais tratam os detentos com respeito na maioria das vezes.

A maioria dos detentos, totalizando 40% das respostas, relatou que os policiais penais tratam os detentos com respeito às vezes. Um percentual significativo de 30% afirmou que os policiais penais tratam os detentos com respeito raramente. Por fim, 10% dos detentos declararam que os policiais penais nunca tratam os detentos com respeito. Esses resultados evidenciam uma gama de percepções sobre o tratamento dos detentos pelos policiais penais, destacando uma distribuição heterogênea de respostas que abrange desde a percepção positiva até a percepção negativa do tratamento recebido. Essa análise ressalta a importância de investigar e abordar as dinâmicas de interação entre policiais penais e detentos para promover um ambiente prisional mais respeitoso e humanizado.

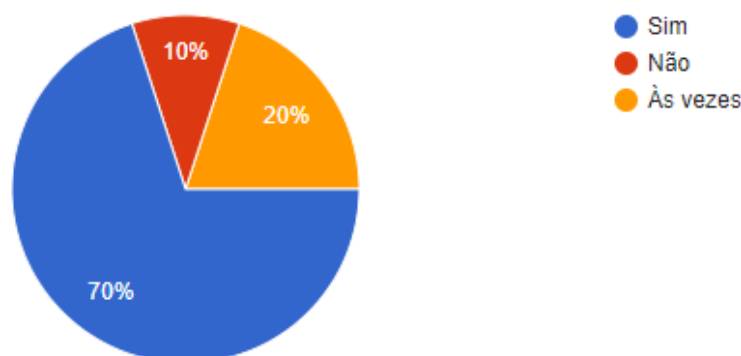
A percepção dos detentos sobre o tratamento recebido dos policiais penais pode ser influenciada pela dinâmica de identidade social dentro do ambiente prisional. Os detentos e os policiais penais representam grupos sociais distintos dentro dessa configuração, e as interações entre esses grupos são moldadas por normas, expectativas e estereótipos associados a cada um deles. Nesse contexto e analisando sob a ótica de (Tajfel 1981).

Por exemplo, se os detentos percebem os policiais penais como representantes de uma autoridade opressiva e de um sistema de controle, isso pode influenciar negativamente sua percepção do tratamento recebido, levando a respostas como "raramente" ou "nunca" sentir-se tratado com respeito. Por outro lado, se os detentos percebem os policiais penais como aliados ou facilitadores em suas interações, isso pode resultar em percepções mais positivas do tratamento recebido.

Portanto, podem ser percebidos como reflexo das dinâmicas de identidade social e das relações de poder dentro do ambiente prisional. Essa discussão ressalta a importância de abordar não apenas as interações individuais entre detentos e policiais penais, mas também as estruturas de poder e as normas sociais que moldam essas interações. Promover uma cultura de respeito mútuo e dignidade dentro do sistema prisional pode ajudar a melhorar a percepção dos detentos sobre o tratamento recebido e contribuir para um ambiente mais humano e justo.

Na última questão, analisou-se a frequência com que os detentos enfrentaram dificuldades para acessar os serviços de saúde dentro da unidade prisional. Os resultados dessa análise estão apresentados no Gráfico 5.

Gráfico 5 – Pergunta: Você já enfrentou dificuldade para acessar os serviços de saúde dentro da unidade prisional?



Fonte: Os autores.

Representando 70% das respostas, já enfrentou dificuldades para acessar os serviços de saúde dentro da unidade prisional. Esse percentual significativo sugere que há desafios substanciais para os detentos quando se trata de obter atendimento médico dentro do ambiente prisional.

Por outro lado, 10% dos detentos afirmaram não ter enfrentado dificuldades para acessar os serviços de saúde. Este grupo minoritário pode refletir casos em que o acesso aos serviços de saúde foi relativamente fácil ou em que os detentos não tiveram necessidade de buscar atendimento médico durante o período em que estiveram na unidade prisional.

Além disso, 20% dos detentos indicaram que enfrentaram dificuldades para acessar os serviços de saúde às vezes. Isso sugere que, embora nem todos os detentos enfrentem dificuldades de forma consistente, ainda há uma parcela considerável que enfrenta obstáculos ocasionais ao buscar atendimento médico.

Esses resultados destacam a importância de examinar os sistemas de saúde dentro das unidades prisionais e de abordar as barreiras que os detentos enfrentam ao tentar acessar serviços essenciais. Melhorar o acesso à saúde dentro do ambiente prisional não apenas promove o bem-estar dos detentos, mas também contribui para a saúde pública geral e para a redução das disparidades no acesso aos cuidados de saúde.

O que traz que o acesso aos cuidados de saúde é influenciado por uma série de fatores, incluindo a disponibilidade de serviços, a acessibilidade geográfica, a aceitabilidade cultural, a

disponibilidade financeira e a capacidade de utilizar os serviços. Analisando sob a teoria proposta por Aday e Andersen (1974).

No contexto prisional, os detentos podem enfrentar múltiplas barreiras que afetam seu acesso aos serviços de saúde. Por exemplo, a disponibilidade limitada de profissionais de saúde e recursos médicos dentro das unidades prisionais pode resultar em longos períodos de espera por atendimento e dificuldades para marcar consultas. Além disso, as restrições de segurança e o controle exercido sobre os detentos podem dificultar sua capacidade de acessar os serviços de saúde de forma oportuna e conveniente.

A teoria também destaca a importância da aceitabilidade cultural, ou seja, a adequação dos serviços de saúde às necessidades e preferências dos usuários. No ambiente prisional, os detentos podem enfrentar estigma e discriminação ao buscar atendimento médico, o que pode levar a uma relutância em buscar cuidados de saúde ou em divulgar problemas de saúde por medo de represálias ou julgamento.

Portanto, sob a perspectiva da teoria do acesso aos cuidados de saúde, os resultados do Gráfico 5 sugerem que as dificuldades enfrentadas pelos detentos ao acessar os serviços de saúde dentro da unidade prisional podem ser atribuídas a uma combinação de fatores estruturais, sociais e individuais. Para melhorar o acesso aos cuidados de saúde para essa população vulnerável, é necessário abordar essas barreiras de forma holística, garantindo a disponibilidade de serviços adequados, promovendo a aceitabilidade cultural e respeitando os direitos dos detentos à saúde.

A discussão sobre as leis pertinentes ao atendimento aos detentos, como o Artigo 41, que garante o direito dos presos às visitas em dias determinados, e o princípio da personalidade da pena, destacado na Constituição Federal de 1988, é relevante para compreender as obrigações do Estado e os direitos dos internos. Estes artigos reforçam a necessidade de humanização e individualização no tratamento dos detentos, ressaltando que as consequências das penalidades não devem afetar terceiros, como familiares dos condenados, que não têm participação no crime.

O princípio da personalidade da pena é especialmente relevante na discussão dos resultados apresentados nos gráficos, onde se observa uma satisfação geralmente baixa com o atendimento recebido pelos policiais penais. Este princípio sublinha a importância de tratar o detento como um indivíduo com direitos, que merece um tratamento justo e respeitoso,

independentemente de sua condição penal. A aplicação correta desse princípio é essencial para evitar que a pena imposta ao condenado se estenda de maneira negativa a sua rede de apoio social e familiar, refletindo a necessidade de políticas que garantam não apenas a segurança, mas também a dignidade e o respeito aos direitos humanos dentro do sistema prisional.

Os resultados obtidos neste tópico indicam áreas específicas que necessitam de melhoria, como o conforto ao procurar assistência médica, a qualidade do atendimento em relação às necessidades básicas e o respeito no tratamento dos detentos. Estas questões apontam para uma possível falha no cumprimento das leis e princípios que regem o tratamento dos presos, sugerindo uma desconexão entre as políticas estabelecidas e sua implementação prática no dia a dia das unidades prisionais.

Logo, é importante que as autoridades penitenciárias revisem e fortaleçam suas práticas e políticas de atendimento, alinhando-as com as diretrizes legais e os direitos garantidos aos detentos. A melhoria contínua dessas práticas não apenas contribuirá para um ambiente prisional mais justo e humano, mas também ajudará a restaurar a confiança e a credibilidade do sistema prisional perante a sociedade, refletindo um compromisso mais amplo com os princípios de justiça e respeito aos direitos humanos.

4.2 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PENITENCIÁRIOS PELO PÚBLICO EXTERNO

O argumento que as instituições prisionais não apenas punem os indivíduos, mas também desempenham um papel crucial na vigilância e normalização dos comportamentos. Através da coleta de dados sobre a percepção dos serviços penitenciários pelos familiares dos detentos, podemos identificar como as práticas institucionais afetam não apenas os reclusos, mas também suas redes de suporte externas.

Essa análise permite uma compreensão mais profunda de como o poder é exercido nas prisões e como isso repercute na sociedade como um todo. Ao abordar as críticas e as áreas que necessitam de melhorias, podemos promover uma reforma que não só humanize as condições de detenção, mas também fortaleça a confiança pública no sistema de justiça, alinhando-se com a visão foucaultiana de um sistema mais justo e menos opressivo. A importância dessa análise está enraizada nas discussões sobre o sistema penitenciário e o controle social. (Foucault 2013).

Logo, as respostas obtidas para o público externo contendo 9 questões, são apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 – perguntas e respostas para o público externo.

PERGUNTA	RESPOSTA
Seu sexo:	Feminino (11) Masculino (5)
Quantos anos você tem?	Média 35 anos
Vim trazer 'COBAL' Para QUEM?	Irmão (2) Mãe (11) Filho (1) Pai (2)
Você já sofreu preconceito com a condenação (PRISÃO) do seu familiar?	Sofri muito preconceito. (20) %. Sofri um pouco de preconceito. (30) % Nunca sofri preconceito. (50)%
Você se acha seguro quando está nas dependências da unidade Prisional de Anápolis?	Não me sinto Seguro (10) % Um pouco Seguro (20) % Muito Seguro (70) %
O que você acha das inalações físicas na hora de entregar a COBAL?	Muito Ruim (15) % Um pouco Boa (65) % Muito Boa (20) %
O que você acha do atendimento feito pelo Policial Penal na hora do recebimento da 'COBAL'?	Muito Ruim (5) % Um pouco Ruim (25) % Muito Bom (70) %
O que você acha do Atendimento feito pelo Policial Penal na hora de repassar informações Sobre Agendamento de Visita, 'Cobal'? e Orientação em Geral?	Muito Ruim (0)% Um pouco Ruim (20) % Muito Bom (80) %
O Que você acha do Atendimento feito pelo Policial Penal nas dependências da Unidade Regional Prisional de Anápolis?	Muito Ruim (0) % Um pouco Ruim (10) Muito Bom (90) %

Fonte: Os autores

A pesquisa realizada teve como objetivo principal avaliar o nível de satisfação do público externo em relação ao atendimento prestado pelos Policiais Penais da Diretoria Geral de Polícia Penal (DGPP) na unidade regional prisional de Anápolis. Para tal fim, concentrou-se especificamente nos familiares dos reeducando, os quais voluntariamente aceitaram participar após receberem esclarecimentos adequados sobre o propósito e a natureza da pesquisa.

Na condução da pesquisa, foi empregado um questionário contendo oito perguntas de múltipla escolha, aplicado no dia 25/04/2024. Participaram da pesquisa 16 pessoas, incluindo mães, esposas e filhos, com idades variando entre 18 e 70 anos. A seleção dos participantes baseou-se na presença na fila para entrega de "COBAL", objetos não fornecidos pela polícia penal.

Durante o dia da pesquisa, um total de 138 "COBAL" foram entregues, o que indica que 138 pessoas foram atendidas pelos Policiais Penais. Esse número expressivo reflete a representatividade da amostra e a abrangência da pesquisa em relação ao volume de atendimento na unidade prisional naquele dia.

Os resultados indicam uma avaliação predominantemente positiva do atendimento realizado pela Polícia Penal na Unidade Prisional Regional de Anápolis. A maioria dos entrevistados se sente segura nas dependências da unidade (70%) e considera o atendimento dos policiais penais muito bom (90% na avaliação geral). A percepção das instalações físicas, embora majoritariamente positiva, apresenta um aspecto a ser melhorado, com 15% dos entrevistados avaliando-as como muito ruins.

Apesar de um percentual significativo de familiares (50%) não terem sofrido preconceito pela condenação de seus entes, 20% relataram sofrer muito preconceito, o que indica a necessidade de ações de sensibilização e suporte para essas famílias.

Discutindo esses resultados à luz de Foucault (2013, p. 26-32), é possível ver como as instituições prisionais exercem um papel disciplinador não apenas sobre os detentos, mas também sobre suas famílias. A avaliação positiva do atendimento pode ser interpretada como uma forma de legitimação do poder exercido pela instituição penitenciária, onde a segurança e a cordialidade no atendimento reforçam a aceitação das práticas disciplinares. No entanto, as críticas às instalações físicas e o preconceito sofrido pelas famílias revelam fissuras nesse sistema de controle, destacando áreas onde a humanização e a reforma são necessárias. Segundo Foucault, essas áreas de tensão são pontos críticos que, se abordados, podem levar a transformações significativas no sistema penitenciário, promovendo um ambiente mais justo e menos opressivo.

4.3 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Identificar e abordar lacunas no atendimento aos detentos e ao público externo é fundamental para melhorar a eficácia e a humanização dos serviços penitenciários. Os resultados obtidos nos gráficos apresentam diversas áreas que necessitam de atenção estratégica para reformas e melhorias.

As áreas críticas que necessitam de atenção urgente para melhorar as condições e as percepções de todos os envolvidos. A insatisfação e ambivalência generalizadas dos detentos em relação ao atendimento recebido pelos policiais penais indicam uma falha significativa na qualidade da interação e nos serviços prestados. Essa situação pode ser resultado de uma combinação de treinamento insuficiente, sobrecarga de trabalho e recursos inadequados, o que sugere a necessidade urgente de revisões nas práticas de treinamento e na alocação de recursos.

Além disso, a percepção variável da qualidade do atendimento às necessidades básicas, que oscila entre "regular" e "muito ruim", reflete uma falta de consistência nos padrões de serviço. Isso não só compromete a dignidade dos detentos, mas também viola os princípios básicos de direitos humanos, indicando a necessidade de estratégias para melhorar a supervisão e os padrões operacionais.

As percepções mistas sobre o respeito e o tratamento recebido dos policiais penais durante o atendimento revelam uma falta de uniformidade no comportamento dos funcionários, que pode ser mitigada por meio de treinamentos focados em direitos humanos e técnicas de comunicação eficazes. Isso é importante para garantir que todos os detentos sejam tratados com o respeito e a dignidade que merecem, independentemente de suas circunstâncias. A precarização do trabalho dos vigilantes penitenciários temporários é uma questão crítica que afeta diretamente a eficácia e a segurança das unidades prisionais. Esses profissionais, muitas vezes contratados em regimes de trabalho temporário, enfrentam condições de trabalho menos favoráveis em comparação aos seus colegas efetivos.

A falta de estabilidade no emprego, benefícios reduzidos e salários mais baixos são fatores que contribuem para uma alta rotatividade e para a insatisfação no ambiente de trabalho. Além disso, a precarização impacta negativamente a motivação e o comprometimento dos vigilantes, refletindo-se na qualidade do atendimento e na segurança das instituições penais. A desvalorização desses profissionais compromete a capacidade da instituição de manter um ambiente seguro e controlado, essencial tanto para os detentos quanto para os próprios funcionários.

A qualidade do treinamento entre o efetivo e os temporários é outra área que necessita de atenção. Policiais penais efetivos geralmente recebem treinamentos mais completos e frequentes, que abrangem desde técnicas de contenção até a gestão de crises e direitos humanos. Em contraste, os temporários frequentemente recebem uma formação mais superficial e rápida, devido às limitações de tempo e recursos. Essa disparidade no treinamento resulta em uma força de trabalho menos preparada e mais propensa a cometer erros, o que pode levar a incidentes de segurança e ao tratamento inadequado dos detentos.

A uniformização dos programas de treinamento é essencial para garantir que todos os vigilantes, independentemente de seu status, estejam igualmente capacitados para desempenhar suas funções com competência e segurança, promovendo assim um ambiente mais justo e seguro dentro das unidades prisionais.

Além disso, as dificuldades frequentes no acesso a serviços de saúde destacam as barreiras estruturais e operacionais que impedem os detentos de receber cuidados médicos adequados. Esta é uma área que requer uma revisão imediata das infraestruturas e das práticas para assegurar que os detentos tenham acesso a cuidados de saúde oportunos e eficazes.

No que diz respeito ao público externo aos familiares dos internos, a falta de instalações adequadas para a espera e os processos ineficientes de entrega de itens pessoais causam desconforto significativo e insatisfação entre os familiares dos detentos. A melhoria das instalações de espera e a otimização dos processos de entrega podem aliviar essas dificuldades, promovendo uma experiência mais positiva e respeitosa para os visitantes.

Por fim, as experiências variadas de respeito e qualidade no atendimento aos familiares dos detentos refletem a necessidade de uma abordagem mais cuidadosa e respeitosa no trato com os visitantes. Assegurar que todos os funcionários estejam adequadamente treinados para interagir de maneira respeitosa e profissional com os visitantes é essencial para manter a integridade e a humanidade do sistema prisional. Essas lacunas destacam a importância de uma avaliação contínua e de reformas no sistema prisional para garantir que tanto os detentos quanto os visitantes sejam tratados com justiça e dignidade.

Alinhamento das instituições para melhoria da administração penitenciária refere-se à coordenação e cooperação entre diferentes entidades e órgãos responsáveis pelo sistema prisional como o objetivo de promover avanços e aprimoramento nessa área. Isso devem envolver o poder executivo, legislativo, judiciário organizações da sociedade civil, defensoria pública, ministério público. Essas atitudes são fundamentais para promover mudanças sustentáveis nesse setor podendo contribuir para um cárcere mais humanizado.

A implementação de uma supervisão mais rigorosa e de um sistema de feedback contínuo para os policiais penais é igualmente importante. Essa medida garante que os padrões de atendimento sejam mantidos e que os policiais sejam responsabilizados, melhorando a qualidade do atendimento e garantindo um tratamento justo e consistente aos detentos.

Revisar e padronizar os protocolos de atendimento às necessidades básicas, como alimentação e higiene, ajudará a garantir que todos os detentos recebam um nível mínimo de cuidados. Esta abordagem reduzirá a variabilidade na qualidade do serviço, que atualmente oscila de regular a muito ruim, assegurando que os direitos básicos sejam respeitados.

O desconforto significativo dos detentos ao buscar assistência médica, influenciado pelo estigma e pela desconfiança nos serviços providos, precisa ser abordado. Melhorar a formação dos profissionais de saúde em competências culturais e sensibilidade, juntamente com o aumento da transparência sobre os cuidados disponíveis, pode construir uma relação de maior confiança entre os detentos e os prestadores de serviços médicos.

No que se refere ao público externo, melhorar as instalações de espera e otimizar os processos de entrega de "COBAL" pode aliviar o desconforto físico e a insatisfação dos familiares dos detentos. Uma espera mais confortável e processos mais eficientes não apenas melhoram a experiência de visita, mas também refletem o respeito e a consideração pelo tempo e bem-estar dos visitantes.

Logo, é necessário que os funcionários recebam treinamento contínuo em técnicas de serviço ao cliente e comunicação eficaz. Isso assegurará que o atendimento aos familiares dos detentos seja conduzido com respeito e profissionalismo, promovendo uma imagem mais positiva da instituição penitenciária e ajudando a estabelecer uma atmosfera de respeito e dignidade que deve permear todas as interações dentro do sistema prisional.

5 CONCLUSÕES

Este estudo investigou as condições de atendimento nas instalações penitenciárias e a percepção dos públicos interno e externo revela lacunas significativas que impactam negativamente tanto os detentos quanto seus familiares. A partir das análises realizadas, torna-se evidente que melhorias substanciais são necessárias para assegurar que os princípios de justiça, respeito e dignidade humana sejam integralmente aplicados no contexto penitenciário.

A alta insatisfação entre os detentos reflete uma falha crítica na comunicação e empatia por parte dos policiais penais, enquanto a variabilidade na qualidade do atendimento às necessidades básicas indica a necessidade de revisão e padronização dos serviços prestados.

Para o público externo, a falta de instalações adequadas para espera durante as visitas e os processos ineficientes de entrega de itens pessoais resultam em experiências de visita desgastantes e insatisfatórias, que poderiam ser facilmente mitigadas com melhorias estruturais e organizacionais.

Ao abordar estas questões por meio de treinamentos focados, melhor supervisão, e revisão de protocolos, espera-se não apenas melhorar as condições dentro das prisões, mas

também fortalecer a relação entre detentos, suas famílias, e o sistema prisional. Implementar essas mudanças são importantes para a promoção de um ambiente prisional que respeite os direitos humanos básicos e fomente um clima de confiança e respeito mútuo.

Este estudo ressaltou, portanto, a importância de uma avaliação contínua e de reformas proativas, sublinhando a necessidade de uma abordagem que transcenda a supervisão tradicional e se aprofunde no desenvolvimento de uma cultura de respeito e dignidade dentro das instituições penais. A longo prazo, essas melhorias não apenas beneficiarão os diretamente envolvidos, mas também refletirão positivamente na sociedade, ao promover um sistema de justiça mais justo e humano.

Também pode-se pensar na realização de um concurso público para o provimento de todos os cargos de policial penal como uma solução fundamental para combater a precarização do trabalho dos vigilantes penitenciários temporários e elevar a qualidade do serviço nas unidades prisionais. Um concurso público asseguraria a seleção de profissionais altamente qualificados e comprometidos, oferecendo-lhes estabilidade no emprego e condições de trabalho dignas. Essa medida reduziria a alta rotatividade associada aos contratos temporários, proporcionando uma força de trabalho mais coesa e experiente, essencial para a manutenção da ordem e segurança nas prisões. A estabilidade no serviço público também incentivaria os policiais penais a investirem em seu desenvolvimento profissional contínuo, resultando em um ambiente de trabalho mais profissional e eficiente.

Além disso, a uniformização do treinamento entre policiais penais efetivos e temporários seria facilitada pela realização de concursos públicos. Com todos os cargos preenchidos por meio de um processo seletivo rigoroso e padronizado, seria possível garantir que todos os policiais penais recebessem a mesma formação abrangente, incluindo técnicas de contenção, gestão de crises e direitos humanos. A padronização do treinamento elevaria o nível de competência e preparo de toda a equipe, diminuindo a ocorrência de erros e incidentes de segurança. Essa medida não só melhoraria a qualidade do atendimento aos detentos, como também promoveria um ambiente de trabalho mais justo e equitativo, contribuindo para o respeito e a dignidade de todos os envolvidos no sistema prisional goiano.

REFERÊNCIAS

ADAY, Lu Ann; ANDERSEN, Ronald. A framework for the study of access to medical care. **Health services research**, v. 9, n. 3, p. 208, 1974. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1071804/>. Acesso em 14 jun. 2024.

AMARAL, Thiago Bottino do et al. **Os desafios da integração na segurança pública no Estado do Rio de Janeiro. 2020.** Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/29855/0.Miolo_Os%20desafios%20da%20integra%C3%A7%C3%A3o%20na%20Seguran%C3%A7a%20P%C3%ABlica.pdf?sequence=1. Acesso em: 20 mar. 2024.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7210.htm. Acesso em 20 de maio 2024.

BRASIL, Lei no 7.210 de 11 de julho de 1984 (Lei de Execução Penal). https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7210.htm. Acesso em 20 de maio 2024.

C DE ELABORAÇÃO. "**Referências técnicas para atuação de psicólogas (os) na política de segurança pública**". Disponível em: <https://crepop.cfp.org.br/wp-content/uploads/sites/34/2022/10/024-Crepop-Referencias-tecnicas-para-atuacao-de-psicologas-na-Politica-de-Seguranca-Publica.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2024.

CARVALHO, B.G. **Comunicação, burocracia e poder: a comunicação interna na Superintendência de Polícia Técnico-Científica do Estado de Goiás**, 2020. Disponível em: <https://repositorio.esg.br/handle/123456789/1749>. Acesso em: 20 mar. 2024.

CAVALCANTI, LEONARDO BERNARDES MELO. **SANGUE NA FARDA: Segurança pública, violência e sujeição policial militar**. Editora Kelps, 2021.

DE CASTRO VILELA, Fabio Alves. **Políticas públicas de segurança, participação popular e o sistema único de segurança pública brasileiro (SUSP)**. Editora Appris, 2020.

FIGUEIRÓ, Rafael. A polícia penal do Rio Grande do Norte: três analisadores para pensar subjetividade e trabalho em prisões. **O Público e o Privado**, v. 21, n. 45, p. 62-83, 2023.

FIGUEIRÓ, Rafael. A polícia penal do Rio Grande do Norte: três analisadores para pensar subjetividade e trabalho em prisões. **O Público e o Privado**, v. 21, n. 45, p. 62-83, 2023.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir**. Leya, 2013.

FONSECA, Thaísa Silva. **Segurança pública e relações raciais: uma análise dos Cursos de Formação da Polícia Militar do Distrito Federal**. 2017. 58 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciência Política)—Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

FRANCO, Nathália de Assis Camargo. **Isolar para integrar: a percepção dos policiais penais sobre a reintegração social**. 2023. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento no Estado Democrático de Direito) - Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, University of São Paulo, Ribeirão Preto, 2024.

GOFFMAN, Erving. Estigma: notas sobre a manipulação da identidade. **Tradução: Mathias Lambert**, v. 4, 1988.

GOMES, Mayara. Da vulnerabilidade à supressão: Sobre visitas no Sistema Penitenciário Federal. **Revista de Ciências Sociais: RCS**, v. 53, n. 3, p. 131-165, 2022.

GONÇALVES, João Marcelo dos Santos. **A investigação criminal na polícia de segurança pública e na brigada militar**. 193 f. 2016. Tese (Doutorado em Segurança Pública), Instituto Superior de ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, 2016.

KINDERMANN, Milene Pacheco et al. Tratamento de presas no presídio feminino de tubarão–sc: atendimento às regras de Bangkok, à lei de execução penal e ao relatório 2015 do mecanismo nacional de prevenção e combate à tortura. **Unisul de Fato e de Direito: revista jurídica da Universidade do Sul de Santa Catarina**, v. 9, n. 19, p. 155-169, 2019.

MAN TEIXEIRA. **Políticas públicas para segurança pública do Paraná: estudo de caso da polícia científica**, 2018. Disponível em: <http://riut.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/3837>. Acesso em: 20 mar. 2024.

MONTEIRO, Leticia Chaves. O cotidiano do policial penal: aprender a trabalhar e conviver na prisão. **O Público e o Privado**, v. 21, n. 45, p. 40-61, 2023.

NOVAES, Felipe Conceição. **Atendimento psicológico de policiais como política de segurança pública**. Trabalho de conclusão de curso (Direito), Centro Universitário Maria Milza, Governador Mangabeira, 2023.

PEDROSO, Ícaro Machado Pereira. Para além das ruas: o necessário uso das câmeras corporais por policiais penais como enfrentamento à violência institucional em um caminho de redução de danos. **Revista Eletrônica da OAB Joinville**, n.10, v. 1, 2024

Resolução Nº 9/CNPPC (Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária), Portal de Legislação,(2009):<https://www.diariodasleis.com.br/legislacao/federal/212948-construcao-de-estabelecimentos-penaisdeterminar-ao-departamento-penitenciario-nacional-que-na-analise-dos-projetos-apresentados-pelos-estados-para-construcao-de-estabeleciment.html>.

ROCHA, Gláucio Bezerra et al. **Abordagem para otimização do processo de alocação de viaturas policiais utilizando registro de ocorrências criminais para suporte no processo decisório gerencial no âmbito da segurança pública**. 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/26689>. Acesso em: 20 mar. 2024.

SCORSOLINI-COMIN, Fabio. **Técnicas de entrevista: método, planejamento e aplicações**. Vetor Editora, 2020.

SILVA, Beatriz Cruz da. **O atendimento das mulheres vítimas de violência sexual pela segurança pública no Distrito Federal e a percepção dos profissionais da área sobre esse atendimento**. 2017. 99 f. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos e Cidadania)— Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

TAJFEL, Henri. Human groups and social categories: Studies in social psychology. **(No Title)**, 1981.