

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS DE SEGURANÇA
PÚBLICA – CAESP 2017**

FRANCISCO MÁRCIO ALVES DO AMOR DIVINO

**EFICÁCIA VERSUS EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO
(EFICIÊNCIA): ANÁLISE DO DILEMA DEONTOLÓGICO DO POLICIAL MILITAR
DO ESTADO DO ACRE**

GOIÂNIA

2017

FRANCISCO MÁRCIO ALVES DO AMOR DIVINO

**EFICÁCIA VERSUS EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO
(EFICIÊNCIA): ANÁLISE DO DILEMA DEONTOLÓGICO DO POLÍCIAL MILITAR
DO ESTADO DO ACRE**

Artigo apresentado ao CAESP/2017, da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Altos Estudos de Segurança Pública.

Orientadora: Prof. Ma. Nélia Cristina P. Finotti.
Coorientador Prof. Me. Julio Alejandro Q. Jelvez

Data da Aprovação: ____/____/____

Professora orientadora Nélia Cristina Pinheiro Finotti.

Prof. (a) Ma. Andreia dos Santos Vieira

Prof. (a) Titulação (nome do avaliador)

GOIÂNIA

2017

EFICÁCIA VERSUS EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO (EFICIÊNCIA): ANÁLISE DO DILEMA DEONTOLÓGICO DO POLICIAL MILITAR DO ESTADO DO ACRE

Francisco Márcio Alves do Amor Divino¹

RESUMO

Em meio ao caos social, a Polícia Militar, encontra-se como a última barreira de contenção estatal contra as ações desenfreada da violência, que motivada pelas forças antissociais (impunidade, inversão de valores, desestrutura familiar, condutas imorais das autoridades, falta de ética, moral, etc.), vem, incessantemente, persistindo em abalar e destruir as estruturas que mantém e permite a convivência social. Os Policiais Militares, motivados pelos seus intensos desejos de cumprimento da MISSÃO (SENTIMENTO DO DEVER), principal ideal Deontológico militar, e a qualquer custo, vêm, ansiosamente, tentando prestar um serviço orientado pelo resultado quantitativo (eficácia), sem as devidas condições e com as regras do Estado Democrático de Direito, muito embora não sejam reconhecidos pelo Estado e pela sociedade a qual defende com o risco da própria vida. Entendemos que as metas e objetivos, atualmente, estabelecidos pelas Polícias Militares, em particular, da Polícia Militar do Estado do Acre, para o desenvolvimento das atividades de segurança pública, encontram-se equivocadas, e deve ser reorientada para a excelência no atendimento ao público, por meio da prestação de um serviço cujo alvo é a atenção ao processo executado na atividade e satisfação do cidadão (eficiência).

Palavras-chave: Deontologia Policial Militar. Eficiência. Eficácia. Excelência.

ABSTRACT

In the midst of social chaos, the Military Police finds itself as the last state containment barrier against the unbridled actions of violence, motivated by antisocial forces (impunity, inversion of values, family disruption, immoral conduct of the authorities, lack of ethics, Moral, etc.), comes, incessantly, persisting in shaking and destroying the structures that maintains and allows social coexistence. Military Police officers, motivated by their "ideal" to fulfill their duty (Public Security, preservation of public order, Social Peace), according to their Deontological values, and at any cost, are eagerly trying to provide a service oriented by the quantitative result (Effectiveness), without the proper conditions and the rules of the Democratic State of Law, even though it is not recognized by the State and by the society which it defends with the risk of its own life. We understand that the goals and objectives currently set by the Military Police for the development of public security activities are wrong and should be reoriented to excellence in serving the public through the provision of a service whose goal is Attention to the process performed in the activity and citizen satisfaction (efficiency).

Key - words: Military Police Deontology. Efficiency. Efficiency. Excellence.

¹ Coronel da Polícia Militar do Estado do Acre, Especialista em Gerenciamento de Segurança Pública.

INTRODUÇÃO

Diante dos diversos casos de denúncias de práticas de abuso de autoridade, perpetrado por Policiais Militares do Estado do Acre, noticiados na imprensa oficial e redes sociais, e que foram, conseqüentemente, alvos de procedimentos apuratórios, um permanente sentimento de inquietação afligia-nos enquanto exercíamos a função de Subcorregedor Geral da PMAC, no ano de 2016, porquanto, das análises de alguns processos, percebia-se as notórias atitudes desesperadas de determinados Policiais Militares na prática de certas condutas inadequadas, notadamente motivados pelo ansioso desejo de cumprirem com seus deveres constitucionais de prestação de segurança pública, com escopo na consecução da **preservação da ordem pública (missão)**, e com vista ao alcance do ideal Policial Militar, ou seja, a almejada busca da **paz social**.

Razão pela qual o presente trabalho se propôs a analisar os fatores (ideais) que motivam as condutas dos Policiais Militares da PMAC na busca do cumprimento de seus deveres constitucionais de prestação de segurança pública à sociedade, bem como identificar quais os fatores que influenciam diretamente esses profissionais no processo de ponderação de valores deontológico, quando se deparam com situações nas quais suas escolhas influenciam diretamente na qualidade dos serviços e na imagem da corporação.

Acreditamos que, no processo de ponderação, o fator determinante para a tomada de decisão dos Policiais Militares, encontra-se no seu valor profissional de cumprimento do dever (**sentimento do dever**) a qualquer custo, independente das condições, com foco na **preservação da ordem pública**, com fim na concretização do ideal policial militar: **paz pública**, adquirido por meio de sua formação militar, onde lhes é ensinado, rigidamente, a cultura e valores Policiais Militares, dentre os quais supervalorizam o cumprimento da missão, sob o lema: “Não nos pergunte se somos capazes, dê-nos a missão”².

Com esta concepção, voltada para o resultado quantitativo, os policiais militares têm se prejudicado, conseqüentemente, a própria imagem da Instituição Militar, porquanto no Estado Democrático de Direito, às condutas dos militares tem que ser norteadas pelo valor deontológico do respeito à dignidade humana, princípio

² Um dos lemas dos Pelotões do Exército Brasileiro contido no Vade-Mécum: Valores, Deveres e Ética Militares.

fundamental da CFRB e anseio da sociedade atual, devendo, portanto, os Policiais Militares volverem suas atenções para o processo executado no serviço (resultados qualitativo), tendo como alvo a excelência no atendimento, objetivando a satisfação do cidadão, conforme preceitua a Política de Excelência de atendimento ao Público regulado pelo Decreto Governamental do Estado do Acre, nº 3.357 de 05 de agosto de 2008.

Na busca do saber, nossa investigação científica partiu do estudo bibliográfico de texto que abordaram o contexto social atual em que atua o Policial Militar, assim como análise de leis. Por fim, como forma de compreender os fenômenos sociológicos ora debatidos, realizamos uma pesquisa de campo, tendo por público alvo o efetivo do 2º BPM e uma determinada amostra populacional de sua área de atuação, a fim de reduzirmos e apreendermos as manifestações, em termos quantitativos, e, conseqüentemente, a submetemos a devida manipulação estatística, para que permitisse comprovação das relações e fenômenos entre si e, ao final, obtermos as generalizações sobre sua natureza, ocorrência ou significado.

De sorte que, esperamos conduzir, o ilustre leitor, ao conhecimento detido sobre o assunto e, principalmente, levá-lo a refletir sobre o tema e, assim, possa chegar as suas próprias conclusões acerca do Dilema Deontológico do Policial Militar da PMAC.

1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAOS SOCIAL: POSTURA DA “PONTA DA FLECHA QUE SANGRA.”

Sabemos, e o cotidiano nos mostra, que a sociedade brasileira vem passando por uma enorme crise estrutural, cujos reflexos vêm impactando diretamente o direito social de Segurança Pública de nossa sociedade, quiçá já não tenha atingido a Segurança, enquanto direito fundamental, ou seja, debilitado estar o nosso direito a ter direito, afetada estar a Segurança Jurídica de viver em sociedade.

Os valores se perderam, inexistem parâmetros de condutas morais a seguir; a ética há muito tempo se perdeu; os exemplos das autoridades constituídas pervertem os bons costumes; a Instituição Escola já não é mais a mesma, e se acovarda; a Família é uma Instituição falida; as crianças e os jovens vagam sem norte, o futuro, portanto é incerto, ou talvez, líquido e certo: decadência.

Valla (2013, p.5), com o mesmo espanto, e nutrido pelo mesmo sentimento de indignação, explica que os valores democráticos do Estado Brasileiro encontram-se severamente contaminado e corroído pela ação da **Corrupção** e pela **Violência**, sendo que esta, segundo ele, é decorrente da criminalidade crescente, cujos contornos já atingiram um estágio de problema endêmico e macrosocial, e que tal realidade é sobremaneira encorajada pela certeza da impunidade e pela subversão dos valores e costumes, com destaque, dentre outros, para a dilaceração dos laços familiares, a tolerância para com os maus costumes, alienação cívica, a cultura do individualismo, o culto à frivolidade, ausências de referências éticas, os maus exemplos dos agentes públicos e políticos, a violência midiática.

O fato é que nesse vácuo deixado pelo caos social, impera a violência, com o destaque para a criminalidade, pois é este o ambiente propício e fértil para a ação desmedida do criminoso, pois indivíduos e grupos (facções) livremente agem por meio da prática do terror, sob o manto da certeza da impunidade.

Com este mesmo discernimento Caleffi (2014, p. 17), assevera:

Obviamente, um conjunto de fatores interligados que se completam e se alimentam, desde falência dos valores éticos e morais até a irresponsabilidade civil do Estado, que possibilita a falência da estrutura de segurança pública, por exemplo, passando pela inversão de valores e culminando na impunidade.

Seria pretensão nossa atribuímos, unicamente, como causa dessa realidade, somente a falta de valores éticos e morais de nossa sociedade, pois convictos somos de que esta realidade, também, é resultante das variantes sociais, econômicas, culturais, políticas, etc., que acabam, em sua respectiva medida, influenciando para a construção desse quadro atual. Sem embargo, a vida é feita de escolha, portanto, o rumo que decidimos trilhar foi escolha, exclusivamente, nossa, ou seja, da **Sociedade Brasileira**.

É em meio a essa escolha, e nefasta situação, que se encontra a Polícia Militar, à qual, a partir deste momento, denominaremos de: “A Ponta da Flecha que Sangra”: Ela faz parte da flecha (Segurança Pública) porque é dotada de potência, oriunda do poder inerente ao Arco (Estado) da sociedade. É a ponta, pois, como parte integrante da flecha, é apta a chegar primeiro no conflito causado pelo desarranjo social. Por fim, ela sangra, não porque seja sua natureza ferir, mas, em verdade, atua pelo efeito da ação do poder do Arco, que de forma maquiavélica a

rejeita e explora.

Com tal discernimento, reflitamos: o que seria da sociedade sem o Arco? E o que seria do Arco sem a flecha? E o que seria da flecha sem a ponta? Responderemos estas indagações utilizando o método de aquisição do conhecimento defendido pelo grande filósofo e sociólogo Karl Marx³, no sentido de que não são as ideias que explicam o mundo, mas o mundo que explicam a realidade, extraíndo a resposta do recente evento histórico ocorrido no Estado do Espírito Santo, resultante da paralisação PM, utilizando-se das palavras do Ministro do STF Roberto Barroso⁴ (2017):

Nós testemunhamos os fatos ocorridos no Espírito Santo, em que, em última análise, para forçar uma negociação com o governador, se produziu um quadro hobbesiano, estado da natureza, com homicídios, saques. **O homem lobo do homem. Vida breve, curta e violenta** para quem estava passando pelo caminho. (Grifo nosso)

Com muita propriedade, o Excelentíssimo Ministro Roberto Barroso, ilustrou, no caso concreto, o que é uma sociedade vivendo sem a presença da “Ponta da Flecha que Sangra”, ou seja, é caminho certo para completa falência dos poderes, conseqüentemente, colapso do **Estado** e, conseqüente, decadência e extinção da **Sociedade**.

Ora, isto nos dá a noção bem clara do que comentamos no início: atualmente, em meio ao Estado democrático de Direito, vivemos num grave problema social, onde a linha do Arco encontra-se sobremaneira tensionada (caos social) e que imprime uma intensa força sobre a Flecha lançada, onde a ponta (Polícia Militar) é a primeira, por força constitucional, a solucionar as crises decorrentes dessa tensão, com as condições e meios dados pelo o Estado (Executivo), sob as regras do Estado Democrático de Direito (Legislativo) e o julgamento das ações parametrizadas por estas regras (judiciário). Sem dúvida, foi diante desta complexidade que Assis (2005, p. 24) destacou as palavras do ilustre e saudoso Desembargador Álvaro Lazzarini, que definiu como **policimento ostensivo preventivo**: “algo além de uma ciência, mas como verdadeira arte”, porquanto, para sua execução, exigir-se algo muito além do estudo, do método e da técnica, mais, também, a extrema acuidade e sensibilidade no seu desenvolvimento. Bem verdade

³Criador do método de estudo denominado Materialismo Histórico.

⁴<http://g1.globo.com/politica/noticia/maioria-do-stf-vota-para-proibir-greve-para-todas-as-carreiras-policiais.ghtml>

é a afirmação de que, no meio social, é raro de se encontrar profissionais dotados de tais qualidades e habilidades em outros campos da atividade laboral humana.

O fato é que em meio a esse contexto contraditório, de um lado o **estado democrático de direito** e de outro o **caos social**, encontra-se a “Ponta da Flecha que Sangra” desesperada e, ansiosamente, desejosa em cumprir com sua **missão** constitucional (**dever**), ou seja, proporcionar a sociedade a devida Segurança Pública e Paz Social, mesmo que limitada pelas precárias condições de trabalho e atuais regras concedidas pelo Estado. Porém, a “Ponta da Flecha que Sangra”, surpreendentemente, motivada pelos seus valores, princípios e ideais deontológico militar, sobrelevando, dentre outros, o **sentimento do dever**, persisti resoluta em bem cumprir sua **missão**, mesmo que sob a indiferença do Estado e o menosprezo da sociedade. Não foi por menos que um autor desconhecido⁵, nutrido com um extremo sentimento de determinação, por meio de um desabafo, assim se manifestou:

A ovelha não gosta do cão, ele se parece demais com o lobo e a lembra dos perigos que existem além da cerca. O lobo odeia o cão. O cão se interpõe entre ele e sua presa, às vezes à custa de sua própria vida, e o faz vagar na escuridão com fome. O cão, mesmo sabendo ser indesejado pela ovelha e odiado pelo lobo, persiste em sua **missão** e segue protegendo os indefesos e combatendo os predadores. Ser Policial é exatamente isso, indesejado pela sociedade, odiado pela marginalidade, apesar disso, segue protegendo. Simples assim.

Sem dúvida, este autor desconhecido, por meio de uma parábola, ilustrou com muita propriedade o que é verdadeira vida de uma “Ponta da Flecha que Sangra”, contudo, com a devida vênia acrescentaria que o cão além de odiado pelo lobo e indesejado pela ovelha, é explorado e tratado com indiferença pelo seu dono (Estado). Veja caro leitor, esta realidade policial é perfeitamente perceptível no filosofar de um Policial Militar do Rio de Janeiro, CB PM Fábio Soares⁶, que disse: “Nos mandam para a guerra, mas nos julgam com leis de paz.”. Ora, não se extrai desta frase outra coisa senão: Desespero, Angústia, Ansiedade e indecisão. Denota desespero porque todos os dias a “Ponta Flecha que Sangra” é lançada diuturnamente aos leões (caos); expressa angústia porque a ela não lhe é dada, devidamente, os meios necessários para prestar um serviço de qualidade; constata-se ansiedade, porque, para o Policial Militar, segundo seus valores, missão dada é

⁵ www.militar.com.br/blog35804-Ser-Militar/maximas-e-brocardos.

⁶ Frase retirada de mensagem de rede social de whatsapp, Grupo dos Oficiais.

missão cumprida; e, por fim, revela indecisão, porque estando diante de dois ideais deontológicos (cumprimento do dever e respeito à dignidade humana), ele se vê num dilema de opção, onde, segundo sua visão, a escolha de uma implica a negação da outra, com consequentes prejuízos aos resultados de sua missão, em termos de eficácia. Eis aqui, portanto, o dilema da “Ponta da Flecha que Sangra”.

1.1 Formação Deontológica da “Ponta da Flecha que Sangra” da PMAC: Valor Policial Militar

Segundo a Pequena Enciclopédia de Moral e Civismo⁷ (PEMC) do Ministério da Educação, Deontologia “é a ciência que estabelece normas diretoras da atividade profissional sob o signo da retidão moral ou da honestidade, sendo o bem a fazer e o mal a evitar no exercício da profissão”. Logo, podemos concluir que a Deontologia é inerente às normas de condutas que produzem resultados no campo profissional de diversas e determinadas atividades sociais.

No caso em particular deste estudo, interessa-nos conhecer especificamente o conceito de Deontologia Policial Militar, e, para tanto, utilizaremos o entendimento de Valla (2013, p. 7) que assevera: “ciência que, ajustada aos preceitos morais, trata da concepção de **valores** e da **sistematização dos deveres**, compromissos e outras obrigações a que estão submetidos os integrantes das Polícias Militares.” (Grifo nosso), ou seja, trata-se de um conjunto de preceitos (jurídicos e morais) que regem a conduta dos Policiais Militares.

Conforme o prefalado autor, a existência material da Deontologia ocorre quando da codificação das normas morais como obrigações de uma determinada profissão, para que possam exercer seu ofício de forma harmoniosa com os valores inerentes de sua atividade, objetivando a consecução do ideal da sua organização (Valla, 2013, p. 24), é o que se observa, portanto, no caso dos servidores militares estaduais, nos Estatutos e Códigos de Éticas das Policiais Militares.

Para a Polícia Militar do Estado do Acre - PMAC, o entendimento do que se trata o termo Deontologia Policial Militar, representa semelhante compreensão conceitual descrita pelo autor acima, conforme se percebe da leitura do Art. 5º do

⁷ ÀVILA, Fernando Bastos. Pequena Enciclopédia de Moral e Civismo. 2ª edição FENAME, Rio de Janeiro 1975. P.213

Código de Ética da PMAC.

Art. 5º - A Deontologia Militar é constituída pelo elenco de valores e deveres éticos, traduzidos em normas de conduta, que se impõem para que o exercício da profissão militar atinja plenamente **os ideais** de realização do **bem comum**, através da preservação da **ordem pública**. (ACRE, 2016. Grifo nosso)

Portanto, da análise deste dispositivo, para a PMAC, Deontologia Militar, consiste num conjunto de valores e deveres éticos, traduzidos em normas de condutas, que se impõem ao Policial Militar, afim de que se cumpra a sua missão constitucional, a **Preservação da Ordem Pública** (Inciso V do Art. 144 da CF), tendo por visão os ideais de paz social e tranquilidade pública (bem comum).

Para tanto, o Código de Ética da PMAC, por se tratar de instrumento norteador principiológico da consciência do militar, regulou que o Policial Militar, para o desenvolvimento do cumprimento de sua missão, deve possuir uma variedade de atributos deontológicos, destacando-se os morais, de forma a nortear, conscientemente, suas condutas, segundo os valores e deveres da instituição que elevam a profissão militar em nível de missão, dentre os quais se sobrepõe o **sentimento do dever** em cumprir rigorosamente os deveres inerentes a função militar.

Art. 3º - **Para o desempenho da missão**, o militar estadual deve possuir **atributos** intelectuais, técnico-profissionais, e, **acima de tudo morais**, colocando-o como espelho de cidadania; deve possuir firmeza de caráter, dedicação ao trabalho e profissionalismo, atuando sempre com senso de justiça, pré-requisitos que a sociedade espera e exige do verdadeiro militar estadual.

Art. 7º - **Os deveres éticos, emanados dos valores militares** e que conduzem a atividade profissional sob o signo da retidão moral, são os seguintes:

IV – servir á comunidade, procurando no exercício da **suprema missão de preservar a ordem pública**, promover sempre o **bem-estar comum** (ACRE, 2006)

Analisando-se o Vade-Mécum (2002), de Cerimonial Militar do Exército: Valores, Deveres e Ética Militares (VM 10), entende-se que Sentimento do Dever é o exercício, de forma eficiente, das funções dos militares, que lhe foram comissionadas pela legislação (CF, Leis, Regulamentos, etc.), ou seja, a consciência do Policial Militar é Deontologicamente formada e preparada para o fiel e integral **cumprimento da missão**. Frisa-se que esta consciência já lhe é imposta desde seu ingresso na corporação, consoante prevê o art. 32 do Estatuto da PMAC, por meio da sua formação, e continuamente na sua vida profissional através da adaptação,

aperfeiçoamento e instrução (Art. 17 do Código de Ética da PMAC).

Ora, a “Ponta da Flecha que Sangra” tem uma formação rígida, metodicamente, repassados, por gerações, pelas Instituições Militares, cujos valores e deveres Deontológicos norteadores lhe são peculiares e fazem parte da Cultura Militar, onde se sobrelevam os valores: Disciplina, Hierarquia e o **sentimento do dever**, este, notadamente, manifestado pelo Policial Militar pelo forte desejo no cumprimento da missão (Preservação da Ordem Pública), no exercício da sua função, afinal para isto foi forjado deontologicamente. Nestes aspectos, aduz Grillo (2003, p. 8-9), ao conceituar a Cultura Militar:

Conjunto de valores, tradições, costumes e postura filosófica que, ao longo do tempo, criou elos institucionais comuns. Desde sempre pode ser encontrada uma matriz comum a todos os militares, relacionada com expectativas comuns relativas a padrões de comportamento, disciplina, trabalho de equipe, lealdade, **dever e abnegação** e, nos costumes que apoiam esses valores (Grifo nosso)

No peculiar da PMAC, é o que se observa, nitidamente, no artigo 27, na norma que estabelece o regime dos Militares Estaduais do Acre, o Estatuto da PMAC, Lei Complementar nº 164, de 3 julho de 2006, que assevera que

Art. 27. São manifestações essenciais do valor militar estadual:
I - o patriotismo, traduzido pela **vontade inabalável de cumprir o dever militar** estadual e pelo solene juramento de fidelidade à Pátria, até com o risco da própria vida. (ACRE, 2016. Grifo nosso)

Vê-se, portanto, que já na norma regimental dos integrantes dessa corporação encontra-se normatizado uma das características essenciais a ser demonstrada pelo Policial Militar, e que consiste numa das manifestações do sentimento do dever, a vontade inabalável de cumprir com seu dever profissional, dentre os quais se destaca o cumprimento da missão, valor este que deve ser tratado com extremo entusiasmo, mesmo diante de todas as dificuldades.

Importante destacar, também, que o Código de Ética, em consonância com o dispositivo supra enfocado, assevera que a disciplina, que consiste num dos principais valores principiológico e basilar da conduta moral do Policial Militar, primordial na Preservação da ordem Pública, revela-se na exata medida do cumprimento do dever:

Art. 6º - Os valores militares, determinantes da moral do militar estadual, são os seguintes:
IV – disciplina, **significando exato cumprimento do dever** e essencial à

preservação da ordem pública; (ACRE, 2006", Grifo nosso)

Isto significar dizer, deontologicamente, que o Policial Militar para ser Disciplinado, necessariamente, tem que estar imbuído do Sentimento do Dever, ou seja, tem que ser cumpridor de sua missão, principalmente, como foi demonstrado, aqueles relacionado ao desenvolvimento do Policiamento Ostensivo Preventivo, sem o qual se revelará ineficiente na Preservação da Ordem Pública, e prejudicado estará o alcance do seu ideal (Paz Social).

De sorte que, da análise *strictu sensu* de todos os dispositivos supra enfocados, verifica-se uma supervalorização do valor Sentimento do Dever (cumprimento da missão), que se revela perante essas normas como preceito determinante para a consecução da Preservação da Ordem Pública.

De outro modo, da análise do Estatuto e Código de Ética da PMAC, também, sobreleva-se, outro valor deontológico de mesma importância, contudo de envergadura principiológica constitucional, Inciso III do Art. 1º da CFRB, o que o torna mais elevado em termos valorativos: trata-se do respeito da dignidade humana, e tal é sua relevância que se sobrepõe e influencia outros princípios constitucionais, conseqüentemente, irradia-se por todas as normas legais, como preleciona Fabretti:

Efetivamente, os princípios fundamentais, por conta de sua importância para a configuração do Estado Democrático de Direito, produzem eficácia irradiante sobre os demais preceitos que compõem a Constituição, inclusive sobre aqueles especificamente relacionados a Segurança Pública. Entre esses princípios fundamentais, encontram-se a cidadania e a dignidade da pessoa humana. (2014, p. 90)

Todavia, inobstante a importância deste princípio, ele foi tratado, timidamente, no Estatuto da PMAC (art. 28):

Art. 28. **O sentimento do dever**, o pundonor e o decoro da classe impõem a cada um dos integrantes da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar conduta moral e profissional irrepreensíveis, com observância dos seguintes preceitos da ética militar estadual.

III - **respeitar a dignidade da pessoa humana;** (ACRE, 2006, grifo nosso)

No Código de Ética da PMAC, da mesma forma, o valor deontológico do respeito à dignidade humana, também, foi tratado de forma melindrada e inexpressiva, limitando-se a sua referência no artigo 11:

Art. 11 – No cumprimento do seu dever, o militar estadual deve

respeitar e proteger a dignidade humana, manter e apoiar os direitos fundamentais de todas as pessoas. (ACRE, 2006, Grifo nosso)

Notem que da análise dos dispositivos acima, apesar de subestimado em referência, verifica-se que, implicitamente, a prática do Sentimento do Dever (cumprimento da Missão) está condicionada, e não poderia ser diferente, ao valor deontológico do Respeito à Dignidade Humana, entendimento legislativo sábio, a nosso ver, por quanto este (Sentimento do Dever) tratar-se de um dever-ser-normativo, cuja existência não se explica por si mesmo, enquanto o Respeito da dignidade humana consiste num dever-ser-ideal, cuja existência basta-se em si mesmo. Nesse sentido, utilizando-se da concepção de Kant⁸ (1724-1804), defende Valla(2007, p.45)

O valor moral de uma ação não se funda em suas consequências, mas na intenção com a qual ela é realizada. O que importa é o motivo, ou seja, é fazer a coisa certa por que é a coisa certa e não por outro motivo exterior a ela. Assim, o motivo que confere valor moral a uma ação é o dever, o que para o citado filósofo é **fazer a coisa certa pelo motivo certo**.

Em suma, para o autor, correta é a afirmação de que o valor antecede ao dever-ser, e acrescenta, ao explicar a relação entre o valor e o dever-ser, utilizando-se do entendimento de Scheler⁹: todo dever-ser se funda num valor, e não o inverso, e nesse sentido se pode dizer que ao lado do dever-ser normativo, há o dever-ser-ideal, pois o sentimento primordial de valor moral não se funde na ideia do dever, mas ao contrário, precede o dever, o direito, a lei e mesmo o fato sócio-moral. Resumindo, para ele, todo dever pressupõe a existência de valores, ou seja, o respeito à dignidade humana precede a o cumprimento da missão (Sentimento do Dever), por mais que esta seja importante para a realização da preservação da ordem pública, é esta fundamental para o alcance do bem comum.

Em linhas gerais, o que está definindo é que, na sistemática da legislação brasileira, o respeito à dignidade humana trata-se, indiscutivelmente, de um valor deontológico constitucional fundamental de qualquer atividade humana, especialmente, da profissão Policial Militar, consequentemente, também, do Policial Militar do Estado do Acre, todavia tal princípio foi subvalorizado pela legislação (Estatuto e Código de Ética) sistematizadora dos valores e deveres dessa Instituição.

⁸ Immanuel Kant: Filósofo alemão.

⁹ Johannes Hessen: Filósofo e Teólogo Alemão, escritor do livro: Filosofia dos valores.

Verificou-se, portanto, claramente, que os valores norteadores dos Policiais Militares do Estado do Acre fazem parte de sua cultura Militar, contudo, na sistematização dos valores e deveres deontológico, subestimou-se o dever-ser-ideal (Respeito à dignidade Humana) e superestimou o dever-ser normativo do cumprimento da missão (Sentimento do Dever), dada sua importância à consecução da preservação da ordem pública (missão), que tem por ideal a consecução da **paz social**, mesmo diante das adversidades, sob o lema: Não nos pergunte se somos capazes, Dê-nos a missão!!; “Missão dada, é missão cumprida”. Ou seja, independente das condições, os resultados serão plenamente alcançados, a “Ponta da Flecha que Sangra” será eficaz na sua atuação. O foco, portanto, está no **resultado**.

2 MUDANÇA DE PARADIGMA: EFICÁCIA OU EFICIÊNCIA, UM CAMINHAR PARA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

Certamente, é nutrido com o forte sentimento do cumprimento da missão que os Policiais Militares de todo o Brasil vêm persistindo incansavelmente em concretizar o seu dever constitucional: **preservação da ordem pública**, mesmo que para isto não lhe sejam dados às devidas condições necessárias para cumpri-la (salário digno, meios materiais, capacitação, efetivo, etc.). Observa-se, notadamente, esta afirmação quando da manifestação, diuturna, do trabalho Policial Militar, traduzida nas infindáveis prevenções de crimes, prisões de criminosos (roubo, furto, homicídio, estupro, etc.), inúmeras apreensões de armas de todos os tipos e incalculável quantidade de drogas.

Não obstante, mesmo mediante a prática desse elevado valor deontológico, em meio ao turbilhão causado pelo atual caos social, a imagem das Polícias Militares do Brasil, atualmente, encontra-se, paradoxalmente, rejeitada sob duras críticas, sendo invariavelmente depreciada e desvalorizada pela opinião pública, como cita Fabretti:

A percepção social de que a polícia não respeita a lei e os direitos dos cidadãos é tamanha que em uma pesquisa realizada pelo IPEA em 2010 (Pesquisa SIPS) constatou-se, que das pessoas indagadas se “a polícia respeita os direitos humanos do cidadão”: 4,4% “concordam plenamente”; 32% “concordam”; 52,7% “discordam”; 10,5 % “discordam plenamente”. Ou

seja, de forma geral, 63,2% da população acredita que a polícia não respeita seus direitos (2014, p. 76)

Almeida (2010 apud VALLA 2013. p.54), fazendo comentário sobre a mesma problemática, assevera que:

Na realidade entendemos que ninguém duvida da nobreza da missão policial. Porém, os grandes problemas são os PARADOXOS – aqueles vírus demolidores: VIOÊNCIA, CORRUPÇÃO, VÍCIO e INCOMPETÊNCIA – que têm grassado nos meios policiais, levando as instituições descrédito

O fato é que, na atualidade, as Policiais Militares devem refletir sobre suas ações e passar a entender que para a sociedade brasileira, que se encontra sob a égide do Estado Democrático de Direito, não importa estritamente o resultado quantitativo e quais condições foram disponibilizadas para alcançá-los, mas, necessariamente, o processo para adquiri-los (Eficiência). Em outras palavras, para a população, por mais que assim não pareça, não importa o número de armas apreendidas, o número de cidadãos infratores presos, o número de drogas apreendidas, etc., sem que para o qual não se tenha respeitado a dignidade da pessoa humana dos atores e outras figuras envolvidas no processo.

Neste caso, resta, portanto, ao Policial Militar ter a consciente distinção entre eficácia e eficiência (excelência no atendimento) no desenvolvimento de sua missão constitucional, ou seja, na execução da atividade de segurança pública (preventiva e reativa). Neste diapasão, e com o intuito de melhor esclarecer essa concepção, é que apresentamos o entendimento de Chester I (1971, p. 50):

Quando um fim específico desejado chega a ser conseguido, dizemos que **a ação é "efetiva"**. Quando as consequências não desejadas da ação são mais importantes que a consecução do fim procurado, sendo pois insatisfatórias, diremos que a ação efetiva é "ineficiente". Quando as consequências não procuradas são triviais ou sem importância, a ação é "eficiente". Além disso, às vezes acontece que o fim procurado não é atingido, mas as consequências não desejadas satisfazem desejos ou motivos, que não são a "causa" da ação. Consideraremos tal ação como eficiente, mas não efetiva. Em retrospecto, a ação, neste caso, é justificada, não pelos resultados desejados, mas pelos não procurados. (Grifo nosso)

Portanto, no desempenho de qualquer atividade profissional, uma ação só será considerada eficiente quando as consequências negativas (não desejadas) da ação são mitigadas, mesmo que para isto o fim procurado não seja atingido integralmente, neste caso, as ações estarão voltadas para o processo. Por outro lado, uma ação será considerada eficaz quando os fins almejados são mais importantes que as consequências não procuradas, ou seja, os fins justificam os

meios, neste caso as ações estão voltadas para os resultados.

Ora, do estudo anterior, concluímos que uma das características marcante da normativa deontológica da PMAC, é o espírito do cumprimento do dever (sentimento do dever), que regula a conduta dos Policiais Militares no sentido de fielmente, e a todo custo, efetivarem suas missões, com foco na Preservação da Ordem Pública (Resultado), e que trata com certa trivialidade o valor deontológico do respeito à dignidade humana (processo), que é a condicionante daquele dever-ser-normativo. Logo, *in tese*, os PPMM da PMAC, são eficazes no desempenho de suas funções (Policiamento Ostensivo preventivo), todavia, ineficiente em suas ações, por quanto banalizam o processo empregado na busca do fim desejado, o que contraria a ideia da boa administração, segundo a doutrina de Chester I (1971).

Chegamos, portanto, no cerne da discussão do nosso estudo, no dilema deontológico do Policial Militar acriano, onde se paira a dúvida no seu proceder: deve nortear sua conduta, no desenvolvimento de suas atividades, com foco nos resultados ou no processo, ou seja, deve conduzir-se em atendimento ao **sentimento do dever**, cumprindo sua missão de forma eficaz, ou deve conduzir-se em respeito à dignidade da pessoa humana, cumprindo sua missão de forma eficiente? Tal dilema se observa no trecho de um discurso¹⁰ de um Policial Militar anônimo da PMAC, que, em defesa de PPMM que foram flagrados, por meio de vídeos, agredindo com ripas, dois assaltantes, manifestou-se nas redes sociais defendendo-os:

Uma coisa é certa, bandido não teme mais a legislação porque sabe que não vai ser devidamente punido e a única força que ainda o incomoda é a polícia. **E não duvide, o caos só não se instalou ainda porque tal força ,erroneamente, em busca de servir a qualquer custo e preocupada em defender a senhora, dona Sociedade hipócrita, está fazendo boa parte do trabalho** de outras instituições que cruzaram os braços há tempos. (Anônimo. 2017, Grifo nosso)

Sinceramente, confessamos que não nos causou surpresa a concepção desse Policial Militar, pois ilustra como muita propriedade aquilo que queremos comprovar a despeito do Policial Militar do Acre, ou seja: traduz-se naquele profissional que consciente do caos social instalado na nossa sociedade, e imbuído de um forte sentimento de dever, envida todos os esforços em cumprir com sua missão, a qualquer custo (sem condições).

¹⁰ Acesso por meio das redes sociais (whatssap), em 10 de abril de 2017, enviada pelo comando do CPO III.

O curioso é que os PPMM não são motivados somente por esse ideal, mas, em certa medida, pela adesão e defesa desse proceder, por parcela considerável da sociedade. O fato é que, por mais que a sociedade pareça, ter satisfação com esse tipo de serviço (ou desserviço), ela nos coloca em dúvida sobre sua pretensão de satisfação - ora aplaude a “Ponta da Flecha que Sangra”, ora a crítica severamente - uma coisa é certa: vivemos sob a égide Estado de Direito, e, conseqüentemente, sob o ônus da democracia e de seus valores supremo, dentre os quais destaca-se o Respeito à dignidade humana, e as mesmas mãos que a aplaudem são as mesmas mãos que apontam acusando o Policial Militar.

Portanto, inadmissível, no contexto histórico atual, permitir a adoção de conduta dessa natureza, sob qualquer justificativa, pois os fins não justificam os meios. As Polícias Militares devem rejeitar a concepção de que para ser eficiente na prestação do serviço à sociedade, necessariamente, devem-se negar os direitos dos cidadãos infratores, tal premissa coloca em risco dois princípios fundamentais do Estado Democrático de Direito: a Segurança Jurídica e o Respeito a Dignidade Humana. Consoante, e com muita maestria, citou Valla (2013, p.102), ao explicar a compatibilidade entre eficiência e respeito à dignidade humana:

Assim, os preceitos da ética da Corporação, cuja essência, conforme já mencionado, consiste na compatibilidade e equilíbrio entre a investidura militar, a proteção da dignidade da pessoa humana, os direitos humanos e a eficiência policial. Direitos humanos e eficiência policial não são excludentes. São, isto, sim, compatíveis entre si e mutuamente, necessários

Com acerto, Fabretti (2014, p. 82), utilizando das concepções de Comparato, aduz que não só afirmaria que é possível compatibilizar segurança e democracia, como sustentaria que não existe regime melhor de segurança para a sociedade civil do que o democrático, pois se observa que Segurança constitui um dos valores-fins objetivados com o estabelecimento do regime democracia. Portanto, é só a democracia que garante ao máximo a plena satisfação dos legítimos interesses de uma sociedade.

E Finaliza, como o mesmo acerto, aduzindo:

Cidadania, Direitos Humanos e Estado Democrático de Direito são realidades que estão interligadas e se condicionam mutuamente (FABRETTI, 2014, p. 82)

Logo, se faz mister um novo olhar, um novo proceder, para que a “Ponta da Flecha que Sangra”, atenda o clamor e as exigências da sociedade atual, e, visando

sua legítima satisfação, proceda com excelência no seu atendimento, com os meios e condições que o Estado lhe concede para cumprimento de sua missão, e consoante os ditames do estado democrático de direito. Para tanto, acreditamos que o caminho para essa direção já estar posto pelo Governo do Estado Acre, quando da edição do Decreto nº 3.357 de 05 de agosto de 2008, que regula a Política de Atendimento ao Cidadão para a Administração Pública Estadual, cujo ideal consiste fazer com que os servidores públicos, quando da prestação dos serviços públicos, adotem padrão único de atendimento, visando atender a população com respeito à dignidade, com alto padrão de qualidade, destacando-se a cortesia e eficiência. Esclareça-se que, apesar de aparentar não evidente, essa política não se limita somente aos setores de atendimento de prestação de informação e prestação de serviço público alheio à atividade policial militar, pois a Polícia Militar, tão quanto qualquer instituição pública, tem, sem dúvida, por seu mister a prestação de serviço público, cujo produto denomina-se: **segurança pública**. Como sugere Oliveira (2011, p.4), coordenador da política no estado do Acre:

A concepção é a de que qualquer ação de governo é por excelência uma ação de atendimento público. Assim sendo, a presteza, eficiência e controle na qualidade são referências primordiais devendo, assim, serem incorporadas e se converterem em condicionantes à cultura do serviço público.

Na verdade, ousamos a dizer que, a Polícia Militar, mais do que qualquer outra instituição pública, deve internalizar os princípios ínsitos nessa política, posto que a natureza de sua atividade, preponderantemente, consiste em lidar com os direitos fundamentais dos indivíduos, quais sejam: a vida, a liberdade, a integridade física, seja na proteção dos cidadãos de bem, seja em detrimentos daqueles que ousam desrespeitar o direito alheio, mas sempre respeitando a dignidade humana de qualquer um deles. Assim, procedendo, certamente, estará prestando com excelência o atendimento ao público.

3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho utilizamos a Pesquisa Bibliográfica, Descritiva, Qualiquantitativa, com o método de abordagem indutiva, onde partimos da análise particular para alcançarmos conclusões gerais a respeito do

conhecimento que se pretendeu buscar, tendo por objeto de análise singular os PPMM do 2º BPM/PMAC e a população do Bairro denominado Cidade do Povo, consistente no maior projeto habitacional do Estado do Acre, formado por uma população oriunda de diversos bairros periférico de Rio Branco, cuja cobertura do Policiamento Ostensivo Preventivo é de responsabilidade do 2º Batalhão.

Foram utilizados, como amostra de estudo, os Policiais Militares do 2º Batalhão, cujo efetivo totaliza 104 PPMM, tendo sido aplicado à técnica de questionário para 70% do universo total, no período de 15 a 20 de maio de 2017. Pontua-se que os percentuais restantes dos PPMM daquele efetivo não participaram da pesquisa por se encontrarem afastados das atividades, em situação: férias, licença especial, dispensa médica, etc..

Para a pesquisa de avaliação da população, foi obtida uma amostra de 4% do universo geral, o que equivale um total de 465 moradores dos 12.000 pertencentes ao universo total de moradores daquele bairro. Tendo sido a pesquisa realizada entre os dias 22 de maio a 2 de junho.

A pesquisa direcionada aos PPMM do 2º BPM consistiu, essencialmente, na aplicação de um questionário contendo questões objetivas, fechadas e elucidativas em torno da problemática, ou seja, verificar qual valor deontológico norteador e motivador preponderante na conduta dos PPMM daquela Unidade, no desenvolvimento de suas atividades.

A pesquisa realizada junto à população visou elucidar, basicamente, qual a imagem que o público tem do serviço prestado pelos PPMM do 2º BPM, em termos de satisfação com o tratamento dispensado pelos PPMM, no desenvolvimento do serviço, por meio da comparação das avaliações de dois públicos distintos, ou seja, por aqueles que experimentaram um atendimento e por aqueles que não vivenciaram tal experiência.

Para tal, utilizamos o método estatístico para tabular os dados e transformá-los em gráficos, a fim de se chegar aos resultados elucidativos. Estes foram apresentados no Apêndice. Trazendo apenas para as discussões dados numéricos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como resultado das pesquisas, notoriamente, podemos perceber a forte influência exercida pelo valor deontológico do Sentimento do Dever sobre a conduta

comportamental dos Policiais Militares, no desenvolvimento de suas atividades de segurança pública, sobrepujando o valor deontológico do respeito à dignidade humana como parâmetro de conduta, portanto, vê-se uma realidade dissonante dos ideais atuais contidos na nossa Constituição Federal.

O fato é que, como defendemos anteriormente, a Polícia Militar têm sua origem proveniente do corpo militar do Exército, inclusive, atualmente, consoante previsão constitucional, trata-se de uma instituição cujos integrantes são forças reservas do exército, fato que caracteriza, em essência, seus indivíduos como profissionais híbridos, ou seja, Militares e Policiais ao mesmo tempo. Com este entendimento Porto (2006, p. 61), cita:

No Brasil, tradicionalmente as polícias militares estiveram ligadas ao Exército. Em alguns períodos históricos elas estiveram sobre o controle direto do Ministério do Exército. Esta identidade entre policiais e militares teve profundas consequências no desenvolvimento da deontologia policial. Muitas polícias militares adotaram (ou adotam) o Estatuto dos Militares, elaborado pelas Forças Armadas. Bem com, utilizam o Regulamento Disciplinar do Exército e inúmeros manuais empregados no treinamento dos militares do Exército.

Ora, os militares do Exército Brasileiro, como todos os demais militares das Forças Armadas, têm suas formações voltadas para incondicional respeito aos valores deontológico Militar, dentre os quais se destacam o sentimento do dever, com foco no cumprimento da **missão** (eliminar, deter, destruir o inimigo), tendo por ideal a **defesa da pátria**. Comprova-se tal assertiva na observação da leitura dos brocardos e lemas militares: “Não nos pergunte se somos capazes, dê-nos a missão”; “Missão dada, missão cumprida”; etc.

Do estudo desta observação, nos leva a inferir que, assim como os Militares das Forças Armadas, o Policial Militar, por formação, tem como fator motivador preponderante o sentimento do cumprimento de missão (dever), ou seja, faz parte de sua natureza Policial Militar cumprir a missão para qual foram comissionados, não importando as dificuldades supervenientes no caminho. E não alcançando resultados satisfatórios na execução do seu serviço, segundo sua visão, não se sente realizado, como assevera Santos apud Valla (2013, p. 14), “Todo ser tende a realizar-se dentro do campo e do limite de sua natureza.”

Ressalta-se que essa conclusão pode facilmente ser observada por meio dos resultados obtidos na pesquisa, realizada junto aos Policiais Militares do efetivo do 2º BPM, pois, quando questionados qual o valor profissional que mais orientam suas

condutas, no desenvolvimento de suas missões, evidenciou-se que 59% dos PPMM têm suas condutas norteadas pelo valor deontológico do sentimento do dever. Por outro lado, o valor profissional do respeito à dignidade humana influencia secundariamente as suas condutas, alcançando um percentual de 37% e, por último a hierarquia que atingiu um percentual de 2%. (Fig.01 - Apêndice).

Enfatiza-se, também, que ao serem submetidos a uma situação prática e hipotética, ilustrativa de suas rotinas diárias do serviço, em que não obtiveram sucesso no cumprimento da missão, ou seja, não executaram a prisão dos infratores, por conta das limitações legais, constatou-se que o sentimento marcante manifestado pelos PPMM consistiu numa frustração pelo não cumprimento da missão, no incrível patamar de 67% dos PPMM, e o sentimento de revolta as normas (procedimentais e legais) atingem o índice de 16% dos PPMM. Figurando o conformismo com a situação, ou seja, garantia dos direitos relativa às pessoas mesmo com o prejuízo do integral cumprimento da missão, no irrisório índice de 17%. Portanto, não nos restam dúvidas que tal cenário revela a forte influência do sentimento do dever na vida prática desse profissional militar. (Fig. 02- Apêndice)

Interessante notar, também, que ao encontro desse sentimento, foi à concepção que os PPMM têm quando submetidos à outra determinada situação prática do serviço, em que ultrapassam os limites de seus deveres, sob o pretexto de cumprirem integralmente a missão, onde concebem tal conduta como comprometimento do Policial Militar com o Sentimento do dever, apresentando-se os PPMM que tem essa compreensão, o notável índice de 71% do efetivo. Enquanto 22% dos PPMM entendem que, assim procedendo, estarão agindo por qualidade própria; 6% acreditam estarem agindo por obrigação legal; e, por fim, 1% estará agindo por motivação do valor deontológico da disciplina Policial Militar. Razão pela qual, podemos inferir que os PPMM são motivados, preponderantemente, pelo sentimento do dever, fator que os provocam a irem além do seu mister. (Fig. 03- Apêndice)

Em seguida, após esclarecermos que a Deontologia Policial Militar é constituída pelo elenco de valores e deveres éticos, traduzidos em normas de conduta, que se impõem para que o exercício da profissão militar atinja plenamente os ideais de realização do bem comum, através da preservação da ordem pública, questionamos aos PPMM qual seria o princípio mais importante para o cumprimento dessa missão, tendo os resultados assim se configurado: 52% responderam que

preservação da ordem pública se garante por meio do cumprimento do dever (sentimento do dever); 32% afirmaram que mantém por meio do respeito da dignidade humana; 15% afirmaram que realizar-se por meio do pundonor militar e 1% adquiri-se por meio da prática da hierarquia. Vê-se, portanto, mais uma vez o destaque do sentimento do dever na atividade do Policial Militar. (fig. 04 - Apêndice)

Quando questionados qual o valor deontológico que mais lhe foram ensinados ao longo de suas carreiras, 37% dos PPMM responderam que se destacou o valor do Sentimento do Dever, seguido do respeito da Dignidade Humana que atingiu o índice de 34% dos PPMM; tendo a hierarquia o percentual de 25% e, por último o civismo com 4%. Destaca-se aqui, que em termos de formação e capacitação policial militar caminha *pari passo* a atenção dispensada pela corporação a esses dois valores, em termos de formação dos PPMM, com uma pequena vantagem para o sentimento do dever, lembrando que comprovamos anteriormente que os códigos de condutas da PMAC acentuam relevo atencioso a este valor. (Fig. 05 - Apêndice)

Os PPMM ao serem esclarecidos quanto à influência do princípio constitucional do respeito da dignidade humana nos valores deontológicos das Policiais militares, foram questionados quanto aos seus reflexos na qualidade do serviço, em termos de eficiência, tendo 53% dos PPMM respondido que a obediência a essa garantia contribui para a qualidade do serviço, mesmo que os resultados sejam prejudicados; 30% dos PPMM responderam que o respeito a esse princípio acaba prejudicando a qualidade do serviço, pois interfere nos resultados e 17% dos PPMM entendem que a atenção esse princípio não faz diferença alguma, pois não prejudica os resultados. Podemos concluir da análise desses dados que os PPMM têm consciência da importância da prática do valor do respeito à dignidade humana no desenvolvimento da missão, em termos de qualidade do serviço, mesmo que para isso implique em prejuízo dos resultados. (Fig. 06- Apêndice)

Todavia, quando os PPMM foram questionados em que está condicionada a qualidade do serviço, em termos de eficiência, 52% dos PPMM responderam que a qualidade do serviço depende do processo empregado para se alcançar as metas, priorizando-se a forma de execução, mesmo com prejuízo dos resultados e 48% do efetivo afirmaram que a qualidade do serviço em termos de eficiência depende dos resultados, priorizando-se as metas estipulada, ou seja, há de certa forma, uma forte influência da atenção aos resultados e metas, concorrendo em pé de igualdade com a preocupação com o processo empregado no serviço. (Fig. 07 - Apêndice)

Porém, ao submetermos os PPMM a uma situação hipotética da prática diária, ao questionarmos onde e como deve ser focado o policiamento Ostensivo, para a consecução da preservação da ordem pública, e com vista a paz social, 75% dos PPMM responderam que se deve focar o policiamento ostensivo na prevenção e repressão com rigor, alcançando-se todas as metas (Resultados), e 25% dos PPMM responderam que se deve focar o policiamento na prevenção e repressão, priorizando-se o atendimento ao cidadão (processo), em detrimento aos resultados. Onde se pode inferir que realmente o que importa aos PPMM é os resultados e metas atingidas no serviço, ou seja, a eficácia no serviço. (Fig. 08- Apêndice)

Quanto aos dados de opinião pública pudemos observar que a imagem da Polícia Militar ao ser observada pela população é notadamente positiva, considerando que 71% da população, ao se deparar com um Policial Militar se sente protegida, e os 29% restantes se sentem melindradas (receosa 12%, desconfiada 12% e medo 5%), veja a FIG. 09. Por outro lado, ao procedermos à análise das pesquisas distinguindo-se os dois grupos que integram o universo total das amostras: das pessoas que não nunca foram abordadas (57%) e das pessoas que já foram abordadas (43%), ou seja, utilizando-se de uma visão “microscópica”, verificamos um dado interessante revelado no sentimento positivo das pessoas que nunca foram abordadas ao ver um Policial Militar, onde 84% se sentem protegidas e 16% se sentem melindradas (receosa, desconfiada e medo), Conforme fig. 10- (Apêndice). Porém, para aquelas pessoas que vivenciaram um contato com o serviço Policial Militar esse índice despenca em quase 50%, pois para esse público o sentimento de proteção, ao deparar-se com PM, atingi somente o deficitário patamar de 47%, e, inversamente, o sentimento de melindre quase que dobra, alcançando a cifra de 53% (desconfiança 25%, receoso 20% e medo 8%), consoante se ilustra na figura.11(Apêndice)

Na busca de explicações que justificassem esse fenômeno social, questionamos a população que não havia vivenciado uma experiência com atividade policial Militar, indagando-as qual a concepção elas tinham da conduta PM, na execução do serviço, tendo-se obtido os seguintes resultados: 85% consideram respeitosa; 13% consideram desrespeitosa e 2% consideram violenta, conforme fig,12 (Apêndice). De outra banda, ao questionarmos a população, que já foi alvo da atividade PM, qual a avaliação tiveram da abordagem PM, 52% consideraram a abordagem ríspida (desrespeitosa 35% e violenta 17%) e 48% consideraram

respeitosa, ou seja, a maioria das pessoas que alvo da atividade PM consideraram a abordagem ríspida (desrespeitosa ou violenta), ver fig.13 (Apêndice). Prosseguindo na pesquisa, e com o mesmo intuito, direcionamos a pesquisa para a verificação da impressão que a população em geral tem sobre a conduta do PM, configurando-se os resultados nos seguintes moldes: 61% consideram a abordagem respeitosa e 39% consideram a abordagem ríspida (32% desrespeitosa e 7% violenta), observe a fig.14 (Apêndice). Portanto, podemos concluir que as abordagens ao público (atendimento) realizado pelos PPMM é inadequada (desrespeitosa e/ou violenta), o que acaba por influenciar negativamente na imagem da corporação.

Vejam que direcionando nossa pesquisa para a avaliação no grau de confiabilidade da população, nitidamente, evidenciou-se uma alteração na credibilidade da Polícia Militar, porquanto ao questionarmos, exclusivamente, a população que não vivenciou uma abordagem PM, o grau de confiabilidade apresenta-se da seguinte forma: positivamente 82% (confia muito 40% e confia 42%) e negativamente (confia pouco 14% e não confia 4%), ver fig.15 (apêndice). De outra sorte, quando questionamos as pessoas que já foram abordadas sobre o grau de confiabilidade na corporação os números se invertem, consideravelmente: negativamente 52% (confia pouco 28% e não confia 24%) e positivamente 48% (confia muito 26 e confia 22%), conforme ilustra a fig.16 (apêndice). Fato que, consequentemente, impacta no grau de confiança geral da população: positivamente 68% (confia muito 34% e confia 34%) e negativamente 32% (confia pouco 20% e não confia 12%), é o que se denota da figura 17(apêndice).

Logo, podemos concluir que a prestação do serviço público Policial Militar, desinteressado do bom atendimento do cidadão em geral e voltado para obtenção de resultados meramente quantitativos, não satisfaz os anseios da população, como se observou, notadamente, nos resultados da presente pesquisa de campo; e que o anseio atual da população, quanto à satisfação, reside na prestação de um serviço de excelência voltado para o respeito da dignidade humana do cidadão em geral e que a mudança de paradigma na execução do serviço da Polícia Militar do Acre, menos atenção à eficácia e preocupação maior ao processo utilizado (eficiência) na obtenção do resultado, será imprescindível para que a PMAC adquira o respeito e a confiança da sociedade acriana. É o que se denota da análise dos dados obtidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do atual contexto de caos social em que se encontra a sociedade, onde as instituições do Estado, inclusive a família, encontram-se enferma da perda de valores éticos e morais, portanto, indistintamente, desacreditadas do cumprimento de seu papel, cujo reflexo se manifesta no crescimento da violência, o presente trabalho teve por finalidade analisar o comportamento do Policial Militar nesse contexto, verificar os fatores que determinam as sua conduta, quando da execução do serviço de prestação de segurança pública à sociedade, bem como identificar quais os fatores que os influenciam no processo de ponderação dos valores deontológico da profissão Policial Militar, em especial: o Sentimento do dever e o Respeito da Dignidade da Pessoa Humana.

Partimos da premissa de que os profissionais das Polícias Militares, cujas origens são provenientes do troco do Exército Brasileiro, e, similarmente, como os integrantes desta força, têm suas formações voltadas para incondicional respeito aos valores deontológico Militar, dentre os quais se destacam o sentimento do dever, com foco no cumprimento da MISSÃO constitucional, a fim de se alcançar seu ideal, a almejada paz social.

Não foi por menos que ao perscrutarmos os códigos de conduta da PMAC (Código de Ética e Estatuto), identificamos acentuada ênfase no valor Deontológico do Sentimento do Dever, a ser manifestado na conduta do Policial Militar por meio do incondicional cumprimento da missão, em detrimento ao valor deontológico do Respeito da Dignidade Humana, que foi tratado de forma secundária e implícita pelos diplomas supra enfocados.

Do mesmo modo, e sob a influência do aspecto acima, defendemos que, atualmente, os Policiais Militares, para a execução do policiamento ostensivo preventivo, são orientados e levados, equivocadamente, a se preocuparem, excessivamente, com os resultados quantitativos dos serviços (eficácia) em detrimento à atenção ao processo de desenvolvimento das atividades (eficiência), ou seja, o foco encontra-se voltado para o resultado (prisões, apreensões de armas, drogas, etc.), sem a preocupação com os meios utilizados para atingi-lo: “Os fins justificam os meios”.

Com esta concepção, a Polícia Militar tem sido mal compreendida e sua imagem vista negativamente pela população, bem como levados vários Policiais

Militares a responderem criminalmente e administrativamente, quando, na verdade, estão sendo motivados pela ânsia de cumprirem com o sublime ideal do seu cumprimento do dever.

Razão pela qual, não nos surpreendemos quando das análises das pesquisas de campo, tendo por público alvo os Policiais Militares pertencentes ao efetivo do 2º BPM, unidade situada na capital do Estado do Acre, e a população do Bairro denominado “Cidade do Povo”, maior projeto habitacional do Governo do Estado do Acre, cujo policiamento ostensivo preventivo é de responsabilidade daquele Batalhão, que nos revelou, de forma indubitável, que os PPMM são fortemente influenciados pelo valor deontológico do Sentimento do Dever, no exercício de suas funções, tendo por foco os resultados, sob a indiferença ao processo empregado para se alcançar o fim almejado: Paz Social.

Neste diapasão, mister se faz pontuarmos que, em relação a população, a pesquisa, também, comprovou que as condutas adotadas pelos PPMM, no afã de cumprirem com suas missões, tem-se demonstrado inadequada aos princípios do respeito à dignidade humana, em termos de bom atendimento, fato que, por consequência, tem gerado na população a concepção de que as condutas dos PPMM, de maneira geral, é ofensiva, apresentando-se de forma desrespeitosa e até mesmo violenta. Sendo que este fato, certamente, contribui para que essa mesma população forme uma imagem negativa da Polícia Militar, que por sua vez leva à população a desconfiança nesta Instituição:

No nosso entendimento, a execução do policiamento deveria está voltado para a preocupação com o processo, ou seja, cumprimento das normas procedimentais e respeito à dignidade humana, cujo foco volta-se para a satisfação do cidadão, por meio da prestação de um serviço de excelência no atendimento, sendo o resultado a consequência deste trabalho (eficiência).

Desta forma, esperamos que as proposições e conclusões aqui debatidas contribuam para a melhoria da imagem da Policial Militar perante a sociedade, porquanto, sem dúvida, se implementadas, implicarão na melhoria da qualidade dos serviços de segurança pública prestados pela corporação, por meio da excelência no atendimento, cujo alvo principal é a satisfação do cidadão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACRE, Polícia Militar. **Estatuto dos Policiais Militares e Corpo de Bombeiro do Estado do Acre**, Rio Branco: Coletânea de Legislação da PMAC. 2006.

ACRE, Polícia Militar. **Código de Ética da Polícia Militar e Bombeiro Militar**, Rio Branco: Coletânea de Legislação da PMAC. 2006.

ACRE, Governo do Estado. Decreto nº 3.357, de 20 de agosto de 2008. **Política de Atendimento ao Cidadão para a Administração Pública**, de 21 de agosto de 2008.

ASSIS, Jorge César de. **Lições de Direito para a Atividade das Polícias Militares**. São Paulo. Editora. Juruá. 2005.

ÀVILA, Fernando Bastos. **Pequena Enciclopédia de Moral e Civismo**. 2ª edição FENAME, Rio de Janeiro 1975.

BARROSO, Luís Roberto. **Supremo Tribunal Federal proíbe greves para todas as carreiras policiais**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/politica/noticia/maioria-do-stf-vota-para-proibir-greve-para-todas-as-carreiras-policiais.ghtml>> Acessado em: 10 abr. 2017.

BRASIL, Exército Brasileiro. Portaria nº 156, de 23 de abril de 2002. **Vade-Mécum de Cerimonial Militar do Exército – Valores, Deveres e Ética (VM 10)**. 1ª Edição, 2002.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988. Atualizada com as Emendas Constitucionais Promulgadas.

CALEFFI, Gustavo. **Caos Social: a Violenta Realidade Brasileira**. 1º ed. São Paulo. Editora Squadra, 2014.

CHESTER I, Barnard. **As Funções do Executivo**. Tradução de Flávio Moraes de Toledo Piza. São Paulo: Editora Atlas, 1971.

FABRETTI, Humberto Barrionuevo. **Segurança Pública: Fundamentos Jurídicos para uma Abordagem Constitucional**. São Paulo: Atlas, 2014.

GRILO, A. J. R: **Deontologia Militar** - Percepção dos Elementos Caracterizadores da

Cultura e ambiente Militar para o Século XXI, Lisboa: Instituto de Altos Estudos Militares. Disponível em: <<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/11849/1/MAJ%20Ant%C3%B3nio%20Grilo.pdf>>. Acesso em: 05 maio 2017.

GUIMARÃES, Anderson. **Deontologia Policial Militar**. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/deontologia-policial-militar-aderson-guimar%C3%A3es>>. Acesso em: 28 mar 2017.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Airton Queiroga. **Política de Atendimento ao Cidadão do Estado do Acre**. In: IV Congresso CONSAD de Gestão Pública 25 a 27 de maio de 2011

PORTO, Maria Stelia Grossi. **Condutas Policiais e Códigos de Deontologia: Um Estudo Comparativo sobre as Relações entre Polícia e Sociedade**. SENASP – Secretária Nacional de Segurança Pública, 2005.

VALLA, Wilson Odirley. **Doutrina de Emprego de Polícia Militar e Bombeiro Militar**. Curitiba, Associação da Vila Militar Publicações Técnicas, Curitiba: 1999.

VALLA, Wilson Odirley. **Deontologia Policial Militar**. 5ª Ed. Revista e ampliada. Curitiba – Paraná: Editora AVM, 2013.

APENDICE A GRÁFICOS DA PESQUISA COM OS PPM

FIG. 01

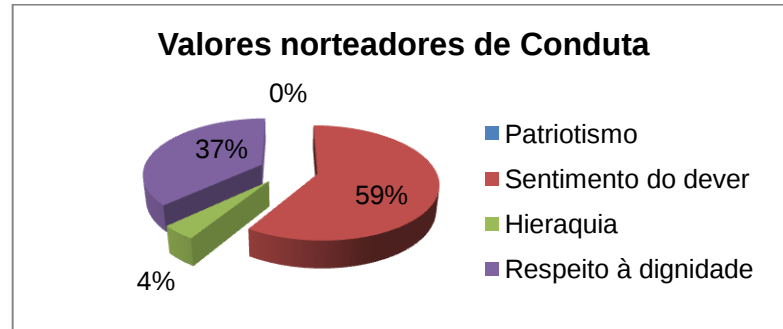


FIG. 02

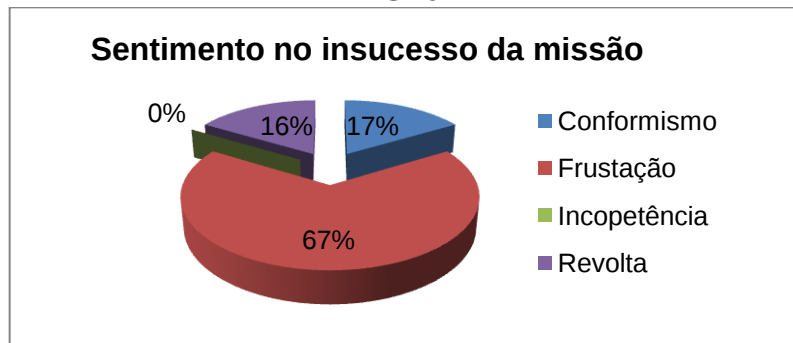
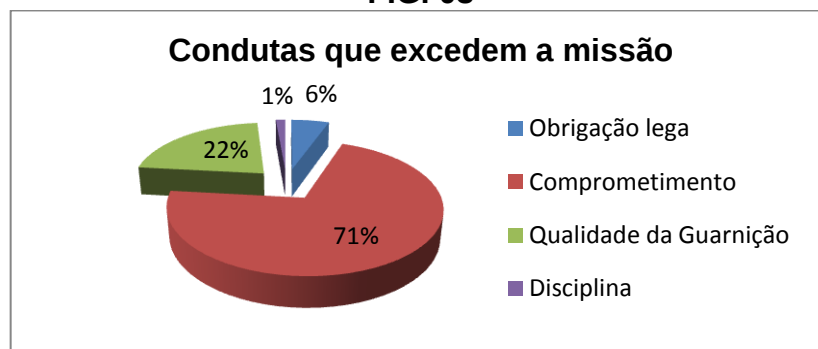


FIG. 03



APENDICE A GRÁFICOS DA PESQUISA COM OS PPMM

FIG. 04

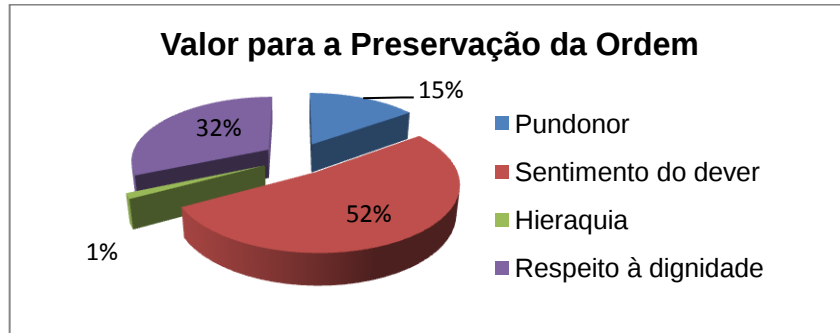


FIG. 05

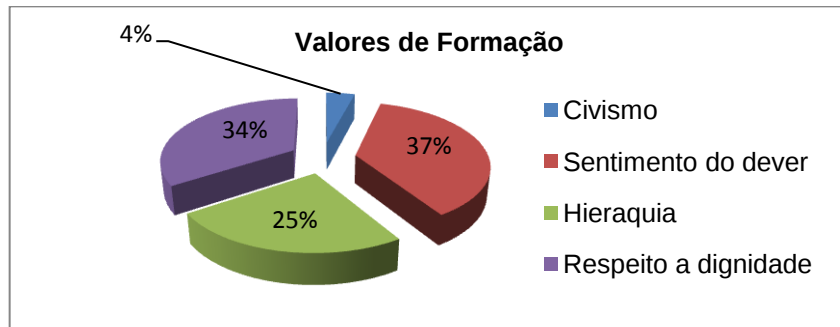
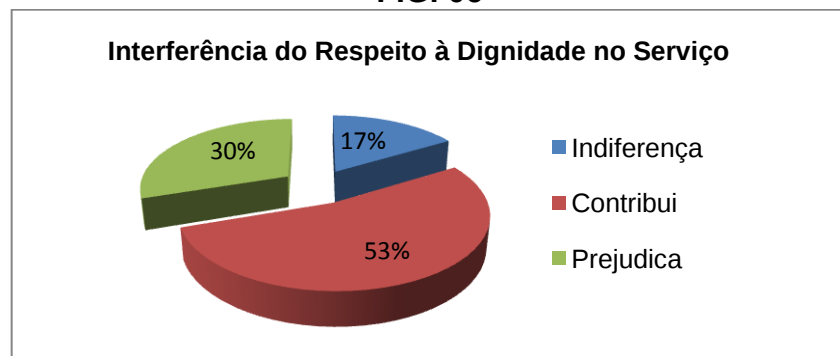


FIG. 06



APENDICE A GRÁFICOS DA PESQUISA COM OS PPMM

FIG. 07

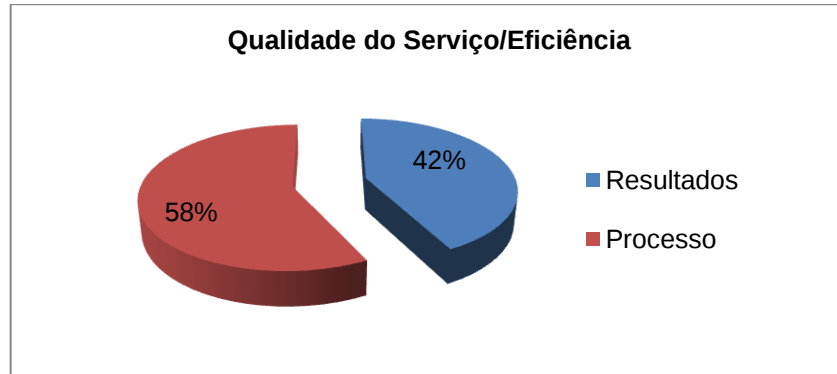
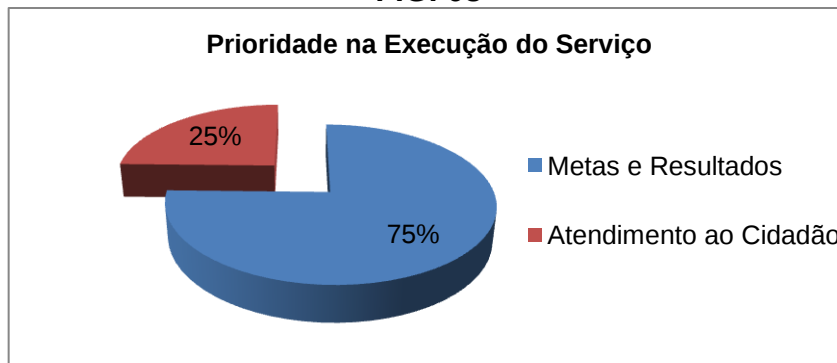


FIG. 08



APENDICE B
QUESTIONÁRIO DOS PPMM

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA CIENTÍFICA

Responsável: Francisco Márcio Alves do Amor Divino – CEL PM/PMAC
Público Alvo: Polícias Militares do efetivo do 2º BPM.

Orientações:

Garantimos que a participação dos senhores na presente pesquisa será mantida no mais alto absoluto sigilo, para tanto inexistente a identificação;

O Intuito da presente pesquisa é eminentemente científico, portanto, o nosso objetivo não é avaliar o grau de conhecimento dos senhores em relação ao tema, mas, meramente conhecer a visão que os senhores têm sobre o assunto, portanto, inexistem acertos ou erros para as respostas: o importante é sua sinceridade!

Desde já agradecemos as vossas valiosas contribuições.

Questionários:

1) Qual é seu tempo de serviço na Corporação?

☐ 1 a 5 ☐ 5 a 10 ☐ 10 a 15 ☐ 15 a 20 ☐ mais de 20

2) Segundo a Constituição Federal a missão da Polícia Militar é a execução do Policiamento Ostensivo Preventivo, com vista a preservação da Ordem Pública, para você, de acordo com sua formação PM, dentre os valores militares abaixo qual é o mais importante que direciona sua conduta no desenvolvimento de sua missão:

- ☐ Patriotismo
- ☐ Dever do cumprimento da missão (sentimento do dever).
- ☐ Hierarquia
- ☐ Respeito a dignidade humana

3) Suponha que durante uma ação PM, sua guarnição encontra-se em acompanhamento a um veículo, cujos integrantes tratam-se de criminosos envolvidos em um assalto a banco. Infelizmente, como a guarnição obedeceu todos os procedimentos operacionais (não disparou tiros, prudentemente conduziu a viatura, etc.), os criminosos conseguiram escapar. Diante deste quadro, o seu sentimento diante do insucesso da missão foi:

- ☐ conformismo, pois o mais importante é respeito a dignidade humana dos criminosos
- ☐ frustração, pois não cumpriu integralmente a sua missão constitucional
- ☐ incompetência
- ☐ revolta as normas procedimentais

4) Suponha que você se encontra em uma ocorrência PM, onde os criminosos foram presos em flagrante por tráfico de drogas, com uma quantidade razoável da substância. No local, durante o gerenciamento da ocorrência a guarnição verifica a

possibilidade de apreender uma grande quantidade de drogas, em local incerto, mas de conhecimento dos traficantes. Diante desta circunstância a guarnição dedica todos os esforços para obter as informações e, ao final, após várias horas de trabalho, apreendem várias toneladas de drogas. Diante deste quadro pergunta-se: o sucesso da operação deu-se em razão:

- ☐ Comprometimento da guarnição com o cumprimento do dever
- ☐ Obrigação legal
- ☐ qualidade da guarnição
- ☐ Disciplina

5) Segundo o Código de Ética da PMAC, Deontologia é constituída pelo elenco de valores e deveres éticos, traduzidos em normas de conduta, que se impõem para que o exercício da profissão militar atinja plenamente **os ideais** de realização do **bem comum**, através da preservação da **ordem pública (art. 5º)**. Nesse sentido podemos dizer que o princípio mais importante para realização da preservação da ordem pública é:

- ☐ Pundonor Militar
- ☐ Dever do cumprimento da missão (Sentimento do dever).
- ☐ Hierarquia
- ☐ Respeito a dignidade humana

6) De acordo com sua cultura militar, apreendida ao longo da vida profissional militar (formação, capacitação, instrução, etc.), qual o valor de conduta que mais lhe foi ensinado pela PMAC, para a execução do Policiamento Ostensivo Preventivo:

- ☐ Civismo
- ☐ Dever do cumprimento da missão (Sentimento do dever).
- ☐ Hierarquia
- ☐ Respeito a dignidade humana

7) Para você a qualidade do serviço em termos de eficiência, visando a preservação da ordem pública, está condicionada a:

- ☐ Aos resultados, priorizando as metas: números de prevenções, prisões de criminosos, apreensões de drogas e armas.
- ☐ Ao processo empregado: com preocupação com a forma de execução do serviço, mesmo com prejuízo de não se alcançar as metas.

8) De acordo com a Constituição Federal o respeito à dignidade humana trata-se de um dos princípios fundamentais do Estado Brasileiro, conseqüentemente, seus efeitos são irradiantes aos valores Deontológicos contidos nos códigos de Éticas das Policiais Militares de todo o país. Para você a influência desse princípio no serviço dos Policiais Militares, acaba interferindo de que forma a qualidade (eficiência) do serviço de Segurança Pública.

- ☐ Não faz diferença alguma para o serviço, pois não prejudica os resultados
- ☐ Contribui para a qualidade do serviço, mesmo prejudicando os resultados.
- ☐ Prejudica a qualidade do serviço, pois interfere nos resultados.

9) Para você uma forma de seu Batalhão demonstrar um serviço eficiente para a população, alcançando níveis satisfatórios em termos de Preservação da Ordem Pública, com vista a paz social, é:

() focar o policiamento ostensivo na prevenção e repressão com rigor aos crimes consumados (roubos, tráfico de drogas, porte ilegal de armas, etc.), alcançando todas as metas e reduzindo os índices criminais;

() focar o policiamento ostensivo na prevenção e repressão dos crimes consumados (roubos, tráfico de drogas, porte ilegal de armas, etc.), priorizando o atendimento ao cidadão, em prejuízo aos resultados, ou seja, metas não alcançadas e índices não reduzidos satisfatoriamente.

APENDICE C GRÁFICOS DA PESQUISA COM A POPULAÇÃO

Fig. 09

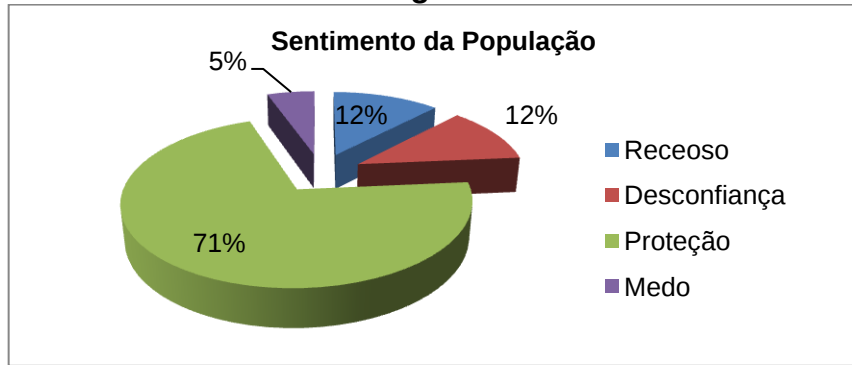


FIG. 10

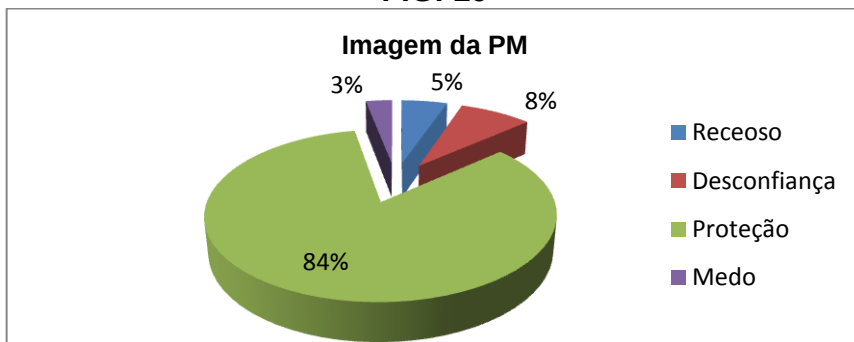
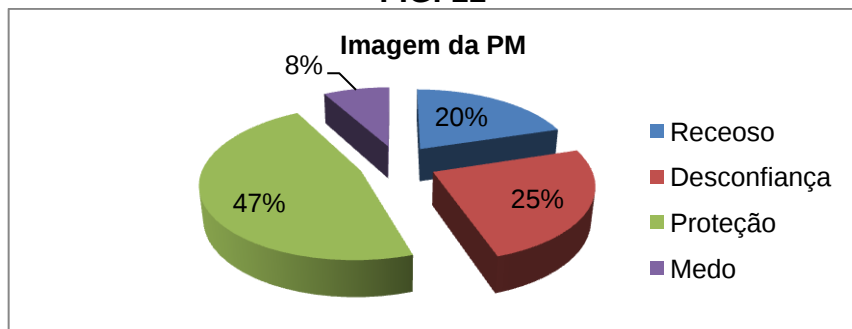


FIG. 11



APENDICE C GRÁFICOS DA PESQUISA COM A POPULAÇÃO

FIG. 12

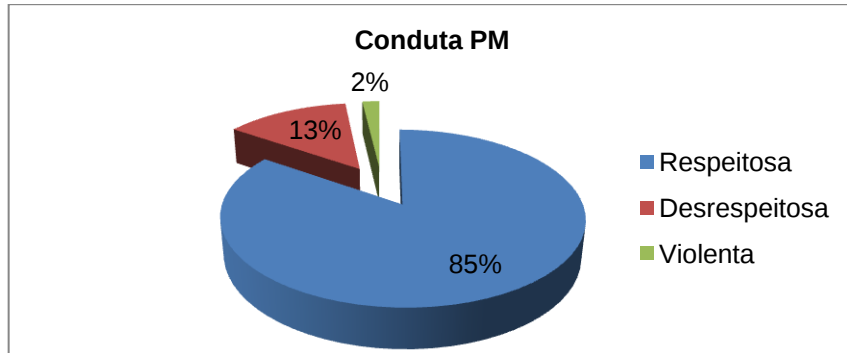


FIG. 13

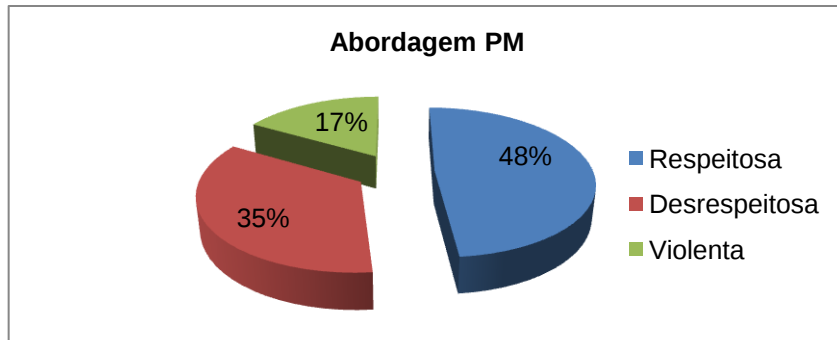
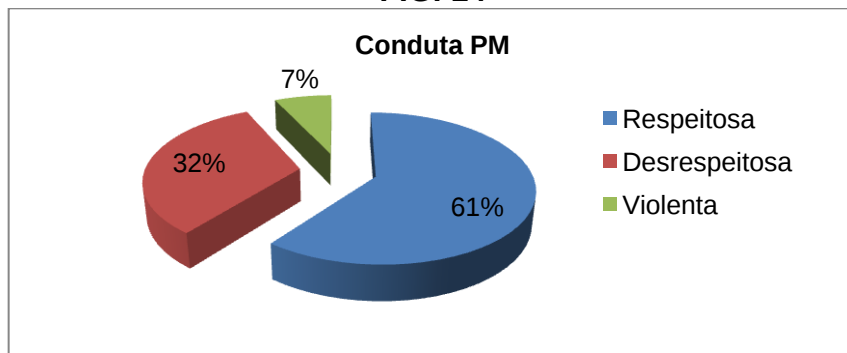


FIG. 14



APENDICE C GRÁFICOS DA PESQUISA COM A POPULAÇÃO

FIG. 15

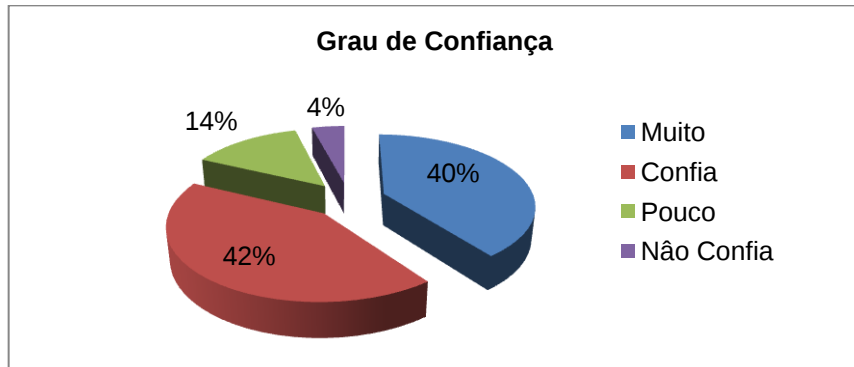


FIG. 16

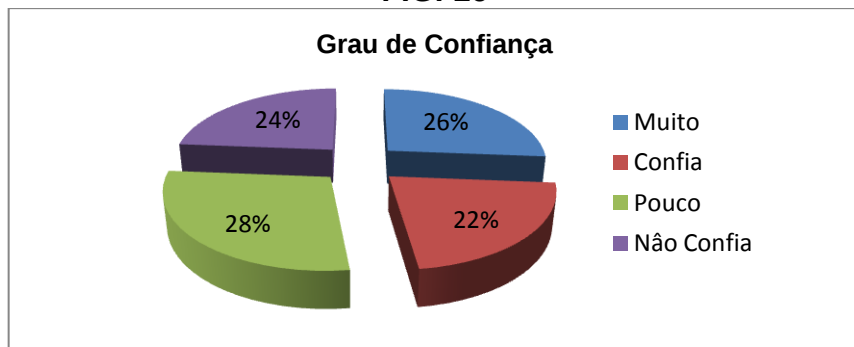
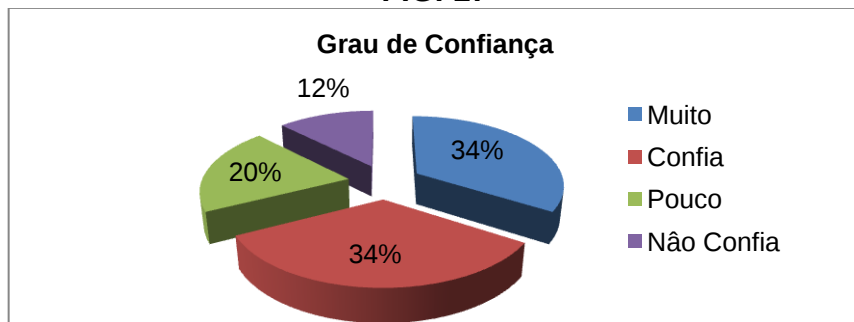


FIG. 17



APÊNDICE D
QUESTIONÁRIO DA POPULAÇÃO

PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE SEGURANÇA PÚBLICA

ATUAÇÃO POLICIAL MILITAR

Data da entrevista:

Bairro: Cidade do Povo

Sexo: a. () masculino b. () feminino

1) Qual a sensação que o senhor(a) tem ao ver um policial militar?

a.() receoso b.() desconfiança c.() proteção d.() medo

2) O Senhor(a) passou por alguma abordagem policial militar nos últimos 12 meses? OBS: essa abordagem diz respeito, também, a envolvimento em ocorrência: vítima ou autor.

SIM () NÃO ()

3) Em caso positivo, como o senhor avalia a forma que foi a abordagem?

- a. () forma respeitosa e justa
- b. () forma desrespeitosa e injusta
- c. () forma violenta.

4) Na sua concepção, o serviço policial militar, em termos de conduta, é prestado de forma:

- a. () Respeitosa;
- b. () desrespeitosa.
- c. () violenta

5) Em uma escala de valores, qual o grau de confiança que você tem na policia militar:

() Confia muito () confia ()confia pouco () não confia