



UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS

FACULDADE DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DE NEGÓCIOS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SEGURANÇA PÚBLICA E CIDADANIA

CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL

O TRABALHO POLICIAL:

um estudo sobre o plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais

Dissertação de mestrado

FELIPE AUGUSTO MIRANDA FAÇANHA

BELO HORIZONTE

2024

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DE NEGÓCIOS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SEGURANÇA PÚBLICA E CIDADANIA
CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL

FELIPE AUGUSTO MIRANDA FAÇANHA

O TRABALHO POLICIAL:
um estudo sobre o plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais

Dissertação de mestrado

FAPPGEN/CBH/UEMG
BELO HORIZONTE
2024

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DE NEGÓCIOS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SEGURANÇA PÚBLICA E CIDADANIA
CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL

O TRABALHO POLICIAL:
um estudo sobre o plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais

Dissertação de mestrado

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Segurança Pública e Cidadania da Faculdade de Políticas Públicas e Gestão de Negócios da Universidade do Estado de Minas Gerais, para exame de defesa.

Linha de pesquisa: Violência, crime e controle social.

Aluno: Felipe Augusto Miranda Façanha
Orientadora: Profa. Dra. Zaira Rodrigues Vieira

FAPPGEN/CBH/UEMG
BELO HORIZONTE
2024

F137t

Façanha, Felipe Augusto Miranda.

O trabalho policial : um estudo sobre o plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais [manuscrito] / Felipe Augusto Miranda Façanha. -- 2024.
102 f., enc.: il., color., 31 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade do Estado de Minas Gerais. Programa de Pós-graduação em Segurança Pública e Cidadania, 2024

Orientadora: Profa. Dra. Zaira Rodrigues Vieira.

Bibliografia: f. 93-98.

1.Segurança pública. 2. Minas Gerais. Polícia Civil. 3. Inovações tecnológicas. I. Vieira, Zaira Rodrigues. II. Universidade do Estado de Minas Gerais. Programa de Pós-graduação em Segurança Pública e Cidadania. III. Título

CDU: 343.9
CDD: 355

Bibliotecária responsável : Gilza Helena Teixeira CRB/6 - 1725

FOLHA DE APROVAÇÃO

Dissertação defendida e aprovada em 28 de agosto de 2024, pela banca examinadora constituída pelos professores:

Profa. Dra. Dra. Zaira Rodrigues Vieira - Orientadora
Universidade do Estado de Minas Gerais – PPGSPCID/FaPPGeN

Prof. Dr. Cláudio Roberto de Jesus - Examinador externo titular
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

Prof. Dr. Francis Albert Cotta - Examinador interno titular
Universidade do Estado de Minas Gerais – PPGSPCID/FaPPGeN

AGRADECIMENTOS

A jornada acadêmica que culmina neste trabalho assemelha-se à travessia épica dos heróis das grandes sagas. Assim como Frodo, que carregou o peso do Um Anel, ou Luke Skywalker, que enfrentou o lado sombrio da Força, cada passo dado aqui foi guiado por mestres, aliados e pela força invisível daqueles que sempre estiveram ao meu lado.

Agradeço, em primeiro lugar, aos meus pais, Manuelito Delmiro Façanha e Maria José Miranda Façanha, que, como os sábios anciãos de Valfenda, sempre me ofereceram conselhos, sabedoria e, acima de tudo, amor incondicional. Seus ensinamentos são a base sobre a qual construí minha vida e minha carreira.

Aos meus filhos, Pedro Augusto S. Façanha e Maria Júlia G. Façanha, que, como jovens padawans, me inspiram diariamente a ser um exemplo e a lutar por um futuro melhor. Que a Força esteja sempre com vocês, guiando seus passos e iluminando seus caminhos.

Aos meus irmãos, Thiago Augusto Miranda Façanha e Thaise Caroline Miranda Façanha, que, como companheiros de batalha, estiveram ao meu lado nas trincheiras da vida, oferecendo apoio e encorajamento nas horas mais difíceis. A vocês, minha eterna gratidão.

No decorrer desta jornada, muitos foram os policiais civis que, como membros de uma irmandade secreta, compartilharam conhecimentos valiosos e me ajudaram a trilhar este caminho. A todos, meu sincero agradecimento.

Aos mestres que me orientaram nesta travessia, minha eterna gratidão. À Profa. Dra. Zaira Rodrigues Vieira, cuja sabedoria e paciência me guiaram como a luz de um farol em noites escuras. Ao Profa. Dr. Cláudio Roberto de Jesus, cujas observações precisas foram como o mapa de um tesouro, apontando o caminho certo. Ao Prof. Dr. Francis Albert Cotta Formiga, que, como Gandalf, trouxe clareza e profundidade ao meu entendimento. E ao Prof. Dr. Lúcio Alves Barros, cujas provocações intelectuais me levaram a questionar e a expandir meus horizontes.

Por fim, agradeço à Polícia Civil de Minas Gerais, que, como uma Ordem de Cavaleiros Jedi, me proporcionou não apenas um campo de atuação, mas um propósito de vida. A cada um que cruzou meu caminho, deixo meu agradecimento. Que as estrelas nos guiem sempre, e que a força do conhecimento nos leve adiante.

RESUMO

FAÇANHA, Felipe Augusto Miranda. O trabalho policial: um estudo sobre o plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais.

Esta pesquisa tem como objetivo compreender as dinâmicas e rotinas do trabalho policial no contexto do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG). Para tanto, foi conduzida uma investigação exploratória que incluiu a observação detalhada do trabalho realizado no Plantão Digital e a realização de entrevistas semiestruturadas com os policiais envolvidos. O objetivo geral da pesquisa foi entender como as inovações tecnológicas e as novas práticas operacionais influenciam a formação dessas mentalidades. Especificamente, buscou-se identificar as mudanças introduzidas pelo Plantão Digital nas rotinas de trabalho, avaliar o impacto dessas mudanças na interação entre policiais e comunidade, e explorar como as novas exigências tecnológicas moldam a identidade profissional dos policiais. O estudo revela que a implementação do Plantão Digital trouxe mudanças significativas nos procedimentos policiais, introduzindo novas exigências tecnológicas e alterando a forma de interação dos policiais com a comunidade e entre si. A digitalização permitiu ganhos em eficiência operacional, como a redução da burocracia e o melhor gerenciamento de tempo e recursos. No entanto, também trouxe desafios, como a perda de contato direto com o público, o aumento da dependência de sistemas tecnológicos, e a necessidade de desenvolver novas competências para a realização das rotinas de trabalho. As entrevistas semiestruturadas indicaram a coexistência de duas mentalidades distintas entre os policiais: os "Guerreiros", que tendem a valorizar abordagens repressivas e diretas, e os "Guardiões", que priorizam a proteção e a construção de relações colaborativas com a comunidade. Embora o Plantão Digital possa influenciar a prevalência de um perfil sobre o outro, os dados coletados não permitem uma conclusão definitiva sobre a moldagem dessas mentalidades. Por fim, a pesquisa ressalta a importância de políticas de suporte técnico e psicológico, além de treinamentos contínuos, para garantir a efetividade do trabalho policial no Plantão Digital.

Palavras-chave: Subjetividade Policial; Plantão Digital; Polícia Civil de Minas Gerais

ABSTRACT

FAÇANHA, Felipe Augusto Miranda. O trabalho policial: um estudo sobre o plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais.

This research aims to understand the dynamics and routines of police work within the context of the Digital Shift System of the Civil Police of Minas Gerais (PCMG), focusing on the formation of the "Warrior" and "Guardian" mindsets. To this end, an exploratory investigation was conducted, which included detailed observation of the work performed within the Digital Shift System and semi-structured interviews with the involved police officers. The general objective of the research was to understand how technological innovations and new operational practices influence the formation of these mindsets. Specifically, the research sought to identify the changes introduced by the Digital Shift System in work routines, evaluate the impact of these changes on the interaction between police officers and the community, and explore how new technological demands shape the professional identity of police officers. The study reveals that the implementation of the Digital Shift System brought significant changes to police procedures, introducing new technological demands and altering the way police officers interact with the community and each other. Digitalization has allowed for gains in operational efficiency, such as the reduction of bureaucracy and better management of time and resources. However, it has also brought challenges, such as the loss of direct contact with the public, increased dependence on technological systems, and the need to develop new competencies for carrying out work routines. The semi-structured interviews indicated the coexistence of two distinct mindsets among the police officers: the "Warriors," who tend to value repressive and direct approaches, and the "Guardians," who prioritize protection and the building of collaborative relationships with the community. While the Digital Shift System may influence the prevalence of one profile over the other, the collected data does not allow for a definitive conclusion on the distinct shaping of these mindsets. Finally, the research highlights the importance of technical and psychological support policies, along with continuous training, to ensure the effectiveness of police work within the Digital Shift System.

Keywords: Police Subjectivity; Digital Duty; Civil Police of Minas Gerais.

LISTA DE SIGLAS

ALEMG - Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais

BH - Belo Horizonte

CAP - Comissão de Administração Pública

CCJ - Comissão de Constituição e Justiça

CEPD - Central Estadual do Plantão Digital

CSP - Comissão de Segurança Pública

DRPC - Delegacias Regionais de Polícia Civil

LOPC - Lei Orgânica da Polícia Civil

MG - Minas Gerais

PCMG - Polícia Civil de Minas Gerais

PCNET - Sistema de Informatização e Gerenciamento dos Atos de Polícia Judiciária

PMMG - Polícia Militar de Minas Gerais

REDS - Registro de Evento de Defesa Social (sistema informatizado).

SEDS - Secretaria de Estado de Defesa Social

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Localização da CEPD – Edifício Alterosas	61
Figura 2 - Sala de descompressão -	64
Salão 01 – Estações de trabalho dos Delegados	66
Salão 01 – Estação de trabalho -	67
Salão 01 – Estação de trabalho do delegado coordenador de equipe e do escrivão auxiliar.....	67
Área 01 – Área de café	68
Salão 02 – Estações de trabalho dos Delegados.....	69
Salão 02 – Estações de trabalho dos Escrivães.....	69
Fluxograma das atividades observadas na CEPD.....	74
Gráfico 01 - Transição para o Plantão Digital	81
Gráfico 02 - Mudanças no Trabalho Diário	81
Gráfico 03: Impacto das Tecnologias na Eficiência	82
Gráfico 04: Desafios Enfrentados	82
Gráfico 05: Relacionamento com a Sociedade	83
Gráfico 06: Interação da Sociedade com a Polícia	83
Gráfico 07: Futuro do Trabalho Policial	84

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 A Metamorfose do Trabalho	19
2 TRABALHO POLICIAL E A CONSTRUÇÃO DE SUBJETIVIDADES	25
2.1 Trabalho policial como exercício do mandado policial.....	30
2.2 O uso da força na atuação policial.....	32
2.3 Trabalho policial como exercício de proteção.....	35
2.4 Guerreiros ou guardiões?.....	38
3 TRABALHO POLICIAL E O USO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS.....	43
3.1 O contexto de implementação do Plantão Digital em Minas Gerais.....	46
3.2 O projeto de lei mineiro n.º 802 junho de 2019.....	50
3.3 Regulamentações administrativas acerca do Plantão Digital	52
3.4 O funcionamento do Plantão Digital	53
3.5 Impactos do Plantão Digital na Rotina de Trabalho Policial	54
4. PERCURSO METODOLÓGICO	56
4.1 A pesquisa exploratória na Central Estadual do Plantão Digital – CEPD.....	57
4.2 Entrevistas semiestruturadas	71
4.3 Análises das entrevistas.....	73
4.4 Discussão dos dados.....	87
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	90
REFERÊNCIAS	93
APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	99
APÊNDICE B – ROTEIRO DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS.....	102

1 INTRODUÇÃO

O trabalho desempenha um papel central na sociedade contemporânea, influenciando as dinâmicas sociais e econômicas em diversas áreas, incluindo a segurança pública. Nesse sentido, a compreensão do trabalho policial e de suas transformações torna-se essencial para a análise dos desafios e perspectivas enfrentados pelas instituições policiais e pelos próprios policiais no exercício de suas atividades.

No contexto de transformações que afetam o mundo do trabalho desde as últimas décadas do século XX, um dos avanços tecnológicos que vem impactando significativamente o trabalho policial é a implementação do plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG).

O plantão digital, conforme definido pelo projeto de lei n.º 802/2019, caracteriza-se pela presença de policiais civis em dois locais distintos: o plantão da Delegacia de Polícia de Plantão do local onde ocorreu o crime e a Central Estadual do Plantão Digital (CEPD), implantada em local diverso e a comunicação entre os trabalhadores que se dá por meio de recursos tecnológicos. Esses recursos, em síntese, englobam a utilização de vídeo conferência e sistemas de informática e computadores para viabilizar a atuação remota.

Na Delegacia de Polícia de Plantão do “local onde ocorreu o crime”, são recebidos condutores, vítimas, investigados, testemunhas e registros de eventos de defesa social, além de pessoas, objetos e valores apreendidos em caso de flagrante delito, conforme estabelecido pelo art. 3º, §1º, do projeto de lei n.º 802/2019. Enquanto isso, na Central Estadual do Plantão Digital, o delegado de polícia e o escrivão de polícia atuam remotamente e em tempo real, por meio de videoconferência.

O delegado toma as decisões e ordena juridicamente a formalização dos atos a serem realizados pelo escrivão e pelo investigador de polícia, sendo que esse último está presente fisicamente no local de apresentação pessoal da ocorrência policial, conforme § 2º, art. 3º do projeto de lei n.º 802/2019.

O estudo sobre o trabalho policial, particularmente no cenário das mudanças tecnológicas e operacionais, tais como a implementação do plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG), é motivado pela necessidade de se compreender as repercussões dessas inovações na formação da subjetividade dos policiais envolvidos nessa nova dinâmica de trabalho.

Nossa hipótese de trabalho é a de que a introdução de tecnologias emergentes (vídeo conferência) e novas metodologias de trabalho (trabalho remoto) podem alterar profundamente a percepção e a execução das funções policiais, afetando as interações entre o policial e a comunidade e a maneira como a autoridade e o uso da força são exercidos. Assim, investigar essas transformações é crucial para entender os desafios enfrentados pelos policiais e pelas instituições policiais, visando aprimorar as práticas de segurança pública de maneira mais eficiente e humanizada.

Desse modo essa pesquisa busca observar o impacto das inovações tecnológicas e operacionais no trabalho policial, focando especialmente na análise de como o plantão digital influencia na rotina, nas decisões e percepções dos policiais. O objetivo é entender como estas mudanças moldam a subjetividade policial, refletindo na autopercepção dos agentes como "guerreiros" ou "guardiões" da sociedade.

A noção do "ethos guerreiro" é evidenciada em contextos em que indivíduos se engajam em conflitos mortais, percebendo seus rivais como adversários e manifestando agressões com distintos níveis de brutalidade e desumanidade (Zaluar, 1994). Essa compreensão é expandida de maneira significativa por Elias (1997), que descreve o "ethos guerreiro" como uma forma de comportamento guiada por um conjunto de princípios bélicos, incorporando valores militaristas e de honra. Dentro desse quadro, os antagonistas são vistos como inimigos a serem eliminados sem misericórdia (Elias, 1997).

Por sua vez, os policiais identificados como guardiões, concebem sua atuação na esfera policial primordialmente como um serviço ao público, distanciando-se da analogia com práticas beligerantes. Esses profissionais se destacam pela habilidade superior em comunicação em comparação aos seus pares orientados pela mentalidade de combate, investindo no fortalecimento dos vínculos comunitários como estratégia para fomentar a confiança no aparato policial (McLean *et al*, 2019).

Assim, é importante analisar a distinção do trabalho policial, marcado pelo uso da força, em relação a outras profissões, e como essa característica afeta a identidade e mentalidade dos policiais.

A intenção é utilizar os resultados da pesquisa para propor recomendações que possam contribuir para o desenvolvimento de estratégias de treinamento e políticas mais alinhadas com práticas humanizadas e eficazes, respeitando os princípios de um Estado Democrático de Direito e os direitos humanos.

A relevância deste estudo reside em sua capacidade de fornecer subsídios e compreender como os ambientes e as práticas policiais específicas influenciam a formação da subjetividade dos profissionais de segurança pública. Ao compreender essas dinâmicas, é possível contribuir para a formulação de estratégias que promovam uma abordagem mais humanizada na segurança pública, o que é fundamental para a construção de uma sociedade mais segura e justa. A pesquisa, portanto, tem o potencial de informar a prática pedagógica em cursos de formação policial, contribuindo para a preparação de profissionais mais conscientes de seu papel como guardiões e defensores da sociedade.

Dessa forma, o estudo do trabalho policial é inserido no contexto mais amplo das discussões sobre trabalho e sua evolução e fundamenta-se em uma análise que abrange desde a filosofia marxista até a teoria da administração científica e as peculiaridades da função policial.

Iniciando com Karl Marx (2014), o trabalho é entendido como um elemento central na vida humana, essencial para a construção da realidade social e a expressão da individualidade. Marx argumenta que no capitalismo, o trabalho ou, mais precisamente, a força de trabalho se transforma em uma mercadoria, distanciando o trabalhador do fruto de seu labor, um fenômeno conhecido como alienação. Essa alienação é caracterizada por uma perda de controle e um sentimento de estranhamento não apenas em relação ao produto do trabalho, como também no confronto com as relações de trabalho.

Contrastando com Marx e aprofundando a lógica alienante do trabalho na era industrial, Taylor (1990) propõe um modelo em que o trabalho é desmembrado em tarefas simples e medidas para aumentar a produtividade. Embora esta abordagem tenha contribuído significativamente para o desenvolvimento industrial, ela é frequentemente criticada por tratar o trabalhador como uma engrenagem em uma máquina, ignorando aspectos relacionados ao bem-estar e à satisfação no trabalho.

No contexto específico do trabalho policial, a análise se aprofunda com as contribuições de Max Weber (1980) e Egon Bittner (1990). Weber destaca que a polícia possui o monopólio estatal do uso legítimo da força, uma característica que a coloca em uma posição única dentro da estrutura do Estado e da sociedade. Este monopólio da força confere à polícia um papel fundamental na manutenção da ordem pública e da legalidade.

Bittner (1990), por sua vez, foca na natureza coercitiva do trabalho policial. Ele argumenta que a capacidade de induzir a obediência às leis é um aspecto central do mandato policial. Essa capacidade de exercer coerção e força diferencia o trabalho policial de outras profissões, apresentando desafios únicos que influenciam profundamente a subjetividade dos

policiais. O trabalho policial, portanto, não é apenas uma função operacional essencial na manutenção da ordem pública, mas também um elemento importante na construção da identidade profissional dos policiais e na maneira como eles são percebidos e interagem com a comunidade.

A complexidade do trabalho policial é acentuada pela necessidade de equilibrar o uso da força e a autoridade com a responsabilidade de proteger os direitos civis e manter uma relação harmoniosa com a comunidade. Esta dualidade de papéis exige dos policiais uma adaptabilidade e um entendimento profundo não apenas das leis que eles aplicam, mas também das dinâmicas sociais e das expectativas da sociedade.

Destarte, a inserção do plantão digital, introduz uma nova dimensão neste cenário, potencialmente transformando as práticas policiais e impactando a subjetividade dos profissionais envolvidos.

Assim, o estudo do trabalho policial se revela como uma área rica e complexa de investigação, oferecendo subsídios valiosos sobre as interações entre trabalho, identidade, autoridade e tecnologia na sociedade contemporânea.

Inicialmente, na revisão bibliográfica, recorreremos a Franz Kafka e sua obra "A Metamorfose" (1915) para ilustrar as transformações do trabalho e suas implicações na subjetividade humana. Este clássico literário, analisado sob a lente de teóricos como Adorno (1953) e Rezende e Silva (2011), serve como metáfora para discutir a erosão das fronteiras entre a vida pessoal e profissional, característica marcante da modernidade.

Os autores recorrem à obra de Kafka (1915) para refletir sobre as mutações no âmbito laboral e seus efeitos na individualidade, servindo como alegoria para a dissolução das barreiras entre os domínios pessoal e profissional, um fenômeno saliente na contemporaneidade. A análise sustentada pelos estudos de Adorno (1953) e Rezende e Silva (2011) é crucial para se compreender as dinâmicas do trabalho policial, notadamente em face das demandas e expectativas impostas aos agentes de segurança pública.

Este contexto literário é essencial para compreender o ambiente em que se desenvolve o trabalho policial, marcado por intensas pressões e expectativas dirigidas aos profissionais de segurança pública. A alienação e a erosão da identidade pessoal ilustram a intrincada relação entre o ser e sua atividade laboral na modernidade, ressaltando a relevância deste debate para apreender os desafios enfrentados pelos profissionais do campo da segurança.

O arcabouço teórico desta pesquisa fundamenta-se, entre outras, nas teorias de Karl Marx (2014) e de diversos autores que analisam criticamente as relações de trabalho sob o

capitalismo, como Antunes (2018), Amorim (2022), Heloani (2011), Dejours (2015), Codo (1988) e Laurell (1989).

Marx fornece uma análise profunda sobre a alienação do trabalhador no sistema capitalista, destacando como a exploração e a perda de controle sobre o processo de trabalho desumanizam o trabalhador.

Autores como Dejours (2015) e Codo (1988) expandem essa discussão ao explorar os impactos psicossociais da organização do trabalho, como o estresse e o desgaste emocional.

Por outro lado, Frederick W. Taylor (1990), embora não seja um crítico das relações de trabalho no capitalismo, contribui com o desenvolvimento da administração científica, um modelo voltado para a maximização da eficiência produtiva através da divisão e simplificação das tarefas.

A proposta de Taylor, ao focar na eficiência, potencializa o processo de alienação ao tratar o trabalhador como uma engrenagem no processo produtivo. No entanto, é importante distinguir que, enquanto Marx e os outros autores criticam as condições de trabalho e suas consequências sobre a subjetividade dos trabalhadores, Taylor está preocupado exclusivamente com a eficiência operacional.

Dessa forma, as teorias de Marx e dos outros autores são cruciais para entender as dinâmicas de alienação e seus impactos na subjetividade policial, enquanto a administração científica de Taylor ilustra como as práticas voltadas para a eficiência podem exacerbar essas condições.

No que diz respeito ao campo específico do trabalho policial, a fundamentação teórica remete aos autores que serão expostos a seguir. Antes, vale dizer que, na literatura acadêmica sobre a polícia, frequentemente negligencia-se a perspectiva do policial como trabalhador. Neste aspecto, autores como Bridges (1995) e Anchieta (2011) contribuem para a compreensão do papel significativo do trabalho na vida dos policiais, não apenas como meio de subsistência, mas como um fator estruturante de sua identidade e relações sociais. Esta visão multidimensional do trabalho policial, evoluindo ao longo do tempo e influenciada por fatores como globalização e automação ressalta as tensões entre a realização pessoal e as necessidades de ordem econômica.

A análise do trabalho policial, especialmente no que tange ao uso da força, distingue significativamente essa ocupação de outras formas de trabalho. Este diferencial é amplamente explorado na literatura acadêmica, notadamente por meio do conceito de "mandato policial", como discutido por Bittner (1990).

O mandato policial refere-se à autoridade única conferida às forças policiais para empregar a força como um meio de manter a ordem e a segurança pública. Essa prerrogativa, contudo, é complexa e frequentemente sujeita a mal-entendidos.

A complexidade reside na natureza ambígua e situacional do uso da força. A decisão de quando e como aplicá-la depende de uma variedade de fatores contextuais, incluindo, mas não se limitando, a percepção imediata de ameaça, as políticas internas do departamento policial, e as expectativas da comunidade. Essa ambivalência frequentemente leva a interpretações errôneas ou críticas ao trabalho policial, especialmente em situações em que o uso da força é percebido como desproporcional ou injustificado.

Bittner (1990) argumenta que o mandato policial é essencialmente centrado na capacidade de lidar com situações que requerem uma intervenção imediata para resolver problemas que não podem ser imediatamente solucionados por outros meios. O uso da força, portanto, não é apenas um aspecto do trabalho policial; é uma ferramenta crucial que distingue a polícia de outras profissões. No entanto, a gestão dessa ferramenta exige discernimento, treinamento adequado e uma compreensão profunda das implicações éticas e legais envolvidas.

A análise parte do que se entende como uma confusão entre os conceitos de força, coerção e violência, tanto no discurso popular quanto nas abordagens teóricas. O trabalho de Weber (1980) sobre o monopólio estatal do uso legítimo da força é utilizado como ponto de partida para se entender a natureza e o propósito do trabalho policial. Complementarmente, a visão de Bittner (1980) sobre a natureza coercitiva do trabalho policial é examinada, destacando a capacidade dos policiais de induzir a obediência às leis como um aspecto central de seu mandato.

A complexidade da função policial é ainda mais aprofundada pela análise das mentalidades "guerreiro" e "guardião" entre os policiais, conforme identificado por McLean (2019). A distinção entre essas mentalidades não apenas influencia o uso da força e a relação com a comunidade, mas também se reflete na identidade profissional dos policiais e na eficácia de suas práticas. Assim, a mentalidade guerreira, embora reforçada por treinamentos e culturas organizacionais, pode levar a abordagens mais agressivas e menos eficazes, em contraste com a abordagem mais colaborativa e comunitária da mentalidade guardião.

A presente pesquisa se dedica a uma análise do impacto das atividades policiais, realizadas no plantão digital, na subjetividade dos profissionais envolvidos. O intuito é compreender como essas atividades contribuem para a construção de uma mentalidade orientada para a figura do "guerreiro" ou do "guardião". O estudo aprofunda a investigação

sobre como o ambiente de trabalho, as responsabilidades assumidas, as interações com a comunidade e os desafios enfrentados no dia a dia policial influenciam a percepção dos policiais sobre seu papel na sociedade e, conseqüentemente, suas ações e decisões.

Dentro dos objetivos específicos, a pesquisa concentra-se primeiramente em uma pesquisa exploratória de observação nas operações e procedimentos realizados na Central Estadual do Plantão Digital. Pretende-se compreender como o uso da videoconferência e as práticas digitais na gestão de ocorrências e comunicação com o público afetam a subjetividade dos trabalhadores envolvidos.

Posteriormente, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os policiais que laboram na Central Estadual do Plantão Digital, o que permitiu uma exploração mais aprofundada das experiências, percepções e atitudes destes policiais frente as novas atividades envolvendo esse ambiente tecnológico. As entrevistas proporcionarão elementos de análise sobre como o trabalho policial impacta a subjetividade destes trabalhadores.

Sublinha-se que a presente pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa pelo parecer de número 6.960.764.

Minha experiência como Delegado de Polícia em Minas Gerais, tendo atuado no Plantão Digital até agosto de 2023, foi fundamental para despertar meu interesse em investigar como essa nova dinâmica tecnológica influencia a subjetividade dos policiais.

Durante o período em que estive envolvido no Plantão Digital, pude observar de perto as alterações que essa modalidade de trabalho traz para a rotina dos policiais, especialmente no que se refere à formação das identidades profissionais como "guerreiros" ou "guardiões".

A transição tecnológica e as mudanças operacionais que acompanhei nesse contexto me motivaram a aprofundar essa investigação, com o objetivo de compreender melhor como essas transformações impactam na autopercepção dos policiais.

Este estudo, portanto, se revela de grande relevância social, pois pode fornecer subsídios valiosos para o desenvolvimento de estratégias de treinamento e políticas mais eficazes na segurança pública, alinhadas com os princípios de um Estado Democrático de Direito e com o respeito aos direitos humanos. A pesquisa tem potencial para informar a prática pedagógica em cursos de formação policial, contribuindo para a preparação de profissionais mais conscientes de seu papel como guardiões e defensores da sociedade. Além disso, a pesquisa pode auxiliar na melhoria de processos internos, rotinas e procedimentos realizados no plantão digital.

No primeiro capítulo, é abordado o referencial teórico que sustenta toda a análise. Este capítulo começa com uma revisão das principais teorias sobre o trabalho, enfocando autores

clássicos como Karl Marx (2014), que discute a alienação do trabalhador no sistema capitalista, e Max Weber (1980), que explora o monopólio do uso legítimo da força pelo Estado. Em seguida, são discutidas as teorias contemporâneas sobre subjetividade, com destaque para os estudos de Christophe Dejours (2015) sobre a psicodinâmica do trabalho e as condições psicossociais que impactam a saúde mental dos trabalhadores. Este capítulo estabelece as bases conceituais necessárias para entender como o trabalho policial, particularmente em um ambiente de rápida evolução tecnológica, pode moldar as identidades e subjetividades dos policiais.

No segundo capítulo, a dissertação foca na construção da subjetividade policial, um processo que é profundamente influenciado pelas dinâmicas de poder e pelo uso da força. Este capítulo explora como a identidade profissional dos policiais é formada a partir de suas interações com o poder institucional, a sociedade e a própria corporação policial. São examinados conceitos como o "ethos guerreiro" (Zaluar, 1994) e o "ethos guardião" (McLean et al., 2019), abordando como diferentes formas de exercer a autoridade e a força impactam a percepção que os policiais têm de si mesmos e de seu papel na manutenção da ordem pública. O capítulo também analisa as pressões internas e externas que contribuem para a adoção dessas diferentes mentalidades, e como essas pressões podem levar à alienação (Marx, 2014) ou ao fortalecimento da identidade profissional.

O terceiro capítulo examina as implicações do uso de tecnologias digitais no trabalho policial, com ênfase especial no Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais. Este capítulo investiga como a digitalização das operações policiais tem transformado as práticas cotidianas e a comunicação dentro da instituição, além de como essas mudanças impactam a interação dos policiais com a comunidade e entre si. A análise se concentra nas vantagens e desafios trazidos por essa inovação tecnológica, abordando tanto os aspectos operacionais quanto as repercussões psicológicas sobre os policiais. Questões como a despersonalização das interações, a potencial alienação dos policiais devido à redução do contato humano, e as novas exigências técnicas e cognitivas impostas pela tecnologia são discutidas com base em autores como Dejours (2015) e Codo (1988).

No quarto capítulo, a dissertação apresenta a metodologia adotada para a pesquisa. Este capítulo detalha o processo de pesquisa exploratória realizado na Central Estadual do Plantão Digital, incluindo as técnicas de coleta de dados e as justificativas para a escolha das entrevistas semiestruturadas como método principal. São descritos os critérios de seleção dos entrevistados, a forma como as entrevistas foram conduzidas, e o processo de análise dos dados

coletados. Além disso, o capítulo discute os desafios metodológicos enfrentados e as limitações da pesquisa, proporcionando uma visão crítica sobre a abordagem adotada.

Por fim, o quinto capítulo discute os resultados obtidos, conectando-os com o referencial teórico estabelecido no início da dissertação. Este capítulo apresenta as principais descobertas da pesquisa, analisando como o Plantão Digital e as mudanças tecnológicas influenciam a subjetividade dos policiais, e como esses fatores podem ser interpretados à luz das teorias discutidas. O capítulo finaliza com a proposta de recomendações para a prática policial, sugerindo estratégias de treinamento e políticas institucionais que possam mitigar os efeitos negativos dessas mudanças e promover uma abordagem mais humanizada e eficaz na segurança pública. As recomendações visam não apenas melhorar o bem-estar dos policiais, mas também reforçar os princípios de um Estado Democrático de Direito e o respeito aos direitos humanos.

1.1 A Metamorfose do Trabalho

Na literatura, a obra "A Metamorfose" de Franz Kafka (1915) representa um exemplo notável que explora o tema do trabalho. Kafka, através da transformação de Gregor Samsa em um inseto gigante, não apenas oferece uma contemplação literária, mas também provoca uma intensa identificação emocional no leitor, como observado por Adorno (1953). A escrita de Kafka convida o leitor a uma reflexão profunda sobre o sujeito moderno e a construção de sua subjetividade, relacionando-se com as problemáticas do trabalho e da sociedade contemporânea (Rezende e Silva, 2011).

Ao destacar a preocupação de Gregor com o trabalho e o sustento de sua família, mesmo após sua transformação, a obra de Kafka aborda a erosão das fronteiras entre o trabalho e a vida pessoal, característica da modernidade. A visita do gerente à casa de Gregor simboliza essa invasão do trabalho na vida pessoal, questionando seu comprometimento e produtividade. O autor levanta, assim, questões sobre a segurança no emprego e a pressão para estar sempre apto para o trabalho (Kafka, 1915).

Nesse sentido, a referida obra oferece contribuições significativas para a reflexão sobre como os processos de gestão impactam a vida dos trabalhadores. Ela destaca a pressão constante e as expectativas que o mundo do trabalho impõe sobre o indivíduo, bem como a insensibilidade das estruturas de poder, tanto no ambiente de trabalho quanto na dinâmica familiar, em relação ao bem-estar individual.

De outro giro, as reflexões de Karl Marx (2014) sobre o trabalho oferecem uma perspectiva analítica crucial para entender os conflitos das relações de trabalho contemporâneas. Marx e Engels (1987) argumentam que, embora o capitalismo tenha desmantelado o sistema feudal, não conseguiu emancipar a classe trabalhadora, introduzindo novas formas de opressão e luta de classes. Marx (2014) observa que a mecanização da indústria e a consequente depreciação dos salários criaram uma força de trabalho submissa aumentando-se o controle sobre o ritmo e a intensidade do trabalho.

Neste cenário, surgem novas formas de organização do trabalho, influenciadas por um conjunto de fatores socioeconômicos e políticos. Teóricos como Taylor contribuíram para essa reestruturação, propondo métodos científicos voltados para o aumento da eficiência e da lucratividade. A Administração Científica, conforme delineada por Taylor (1990), buscava eliminar o desperdício de tempo e esforço, decompondo cada tarefa em suas operações mais básicas e cronometrando os movimentos necessários para sua execução.

Taylor (1990) acreditava que a prosperidade tanto de empregadores quanto de empregados seria alcançada através da minimização do esforço humano e da maximização do uso de maquinário. Ele identificou a "vadiagem no trabalho" e a "produção de cera" como obstáculos à eficiência e à lucratividade (Taylor, 1990, p. 27).

Segundo Taylor (1990), a ineficiência dos métodos de trabalho tradicionais e o medo dos trabalhadores de serem substituídos por máquinas contribuíam para a lentidão na produção. Taylor argumentava que a eliminação desses fatores levaria a salários mais altos, menor desigualdade social e melhores condições de trabalho. De outro giro, Taylor (1990) identifica um atraso ou delonga deliberada no tempo de trabalho por parte dos operários, numa tentativa de reduzir o ritmo da produção.

A estratégia de Taylor (1990) para se contrapor a isso foi a introdução de leis científicas na gestão do trabalho. Essa abordagem visava dividir as responsabilidades entre a gestão e o trabalho, criando-se assim uma estrutura mais hierarquizada. Ao substituir técnicas tradicionais por métodos científicos, Taylor procurou maximizar a eficiência do tempo nos processos de produção. Isso levou a uma situação em que os trabalhadores, auxiliados pela tecnologia, eram guiados por movimentos rápidos e objetivos, não deixando espaço para o pensamento contemplativo. Consequentemente, essa gestão científica intensificou a alienação dos trabalhadores, segregando as funções cognitivas da execução física do trabalho.

Assim, as teorias de Marx e Taylor, embora completamente divergentes, oferecem *insights* valiosos sobre a complexa dinâmica das relações de trabalho na era moderna. Ambas

destacam os efeitos do capitalismo e da industrialização na configuração do trabalho, bem como as consequências desses fatores para a classe trabalhadora (Amorim, 2022).

O fordismo, uma espécie de socialização da proposta de Taylor, adotou uma abordagem de cunho mais coletivo, empregando a linha de montagem como ferramenta significativa. A linha de montagem, no contexto do fordismo, é vista pelos trabalhadores como o agente do trabalho, como se o produto emanasse da própria máquina, refletindo a substituição do “trabalho vivo” pelo “trabalho morto” descrito por Marx (Amorim, 2022).

Heloani (2011) destaca que o fordismo, marcado pela especialização e padronização das tarefas, confinou os trabalhadores a posições fixas na linha de montagem, convertendo matérias-primas em produtos acabados. Esse modelo de gestão coletiva do tempo, ao sincronizar os trabalhadores ao ritmo ditado pela linha de produção, culminou em uma diminuição significativa da autonomia individual, levando à subordinação dos trabalhadores ao aparato produtivo. Esta estrutura não apenas delineou o papel dos operários dentro do processo de fabricação, mas também redefiniu a relação entre o trabalhador e seu labor, submetendo a experiência laboral a uma lógica de eficiência e controle.

Por sua vez, Moraes Neto (1984) expande essa discussão indicando que a mecanização resultou em uma hiperespecialização das ferramentas e na subordinação do “trabalho vivo” ao “trabalho morto”, eliminando a dependência das habilidades individuais dos trabalhadores.

Em contraste, o toyotismo, conforme descrito por Antunes (2018), surgiu no Japão como uma resposta ao fordismo, enfatizando a flexibilidade, a produção ligada à demanda e a diversificação. Esse modelo introduziu o princípio do “*just in time*”, maximizando a eficiência e promovendo a terceirização e a gerência participativa. No entanto, essas mudanças trouxeram novas formas de disciplinamento e intensificação do trabalho, obscurecendo a exploração e aprofundando a submissão dos trabalhadores.

Os princípios do taylorismo e do fordismo continuam a influenciar a gestão do trabalho contemporâneo, com práticas que reforçam o controle sobre os trabalhadores, frequentemente resultando em tarefas mecanizadas e objetivos inalcançáveis. Marcuse (2015) destaca que, na racionalidade tecnológica, a dominação é transformada em administração, ocultando as relações de desigualdade e exploração sob a aparência de eficiência e racionalidade.

Nesse sentido, Marcuse (2015) aponta que a mecanização reduziu a intensidade da energia física despendida no trabalho, mas ampliou a exploração, levando a uma alienação intensificada. A ascensão dos trabalhadores gerenciais e a diminuição da autonomia profissional representam uma subjugação profissional sob o disfarce de autonomia.

Por sua vez, Imbizi (2005) aborda como a era tecnológica substituiu o esforço físico por um esforço mental rotinizado, criando uma divisão rigorosa entre o tempo de trabalho e o tempo livre. Esta divisão resulta em uma conformidade que adapta os trabalhadores ao ambiente de trabalho, reduzindo a capacidade de reflexão crítica. Imbrizi (2005) reforça a ideia de que a análise isolada do indivíduo ou da sociedade é impraticável. O processo de individuação está intrinsecamente ligado à existência de uma sociedade justa e humana, enquanto a noção de individualismo está associada a uma sociedade fragmentada.

Codo (1988) oferece uma análise crítica do contrato de trabalho, argumentando que este documento oculta a mercantilização da força de trabalho sob sua formalidade. Segundo o autor, o contrato de trabalho não apenas formaliza a relação empregatícia, mas também dissimula a transformação do esforço humano em uma *commodity*, uma mercadoria a ser comprada e vendida. Essa crítica aponta para a desumanização do trabalhador, onde o valor do indivíduo é reduzido à sua capacidade produtiva.

Além disso, Codo (1988) destaca uma discrepância na atenção dada a lesões físicas em comparação com problemas psicológicos no ambiente de trabalho. Ele argumenta que há uma tendência a priorizar e reconhecer as consequências físicas do trabalho, enquanto os impactos psicológicos e emocionais são frequentemente minimizados ou ignorados. Esta observação sugere uma lacuna significativa na proteção do bem-estar do trabalhador, evidenciando uma falha no reconhecimento da saúde mental como parte integrante da saúde do trabalhador.

Ademais, Nunes (2000) e Laurell (1989) argumentam que a saúde do trabalhador deve ser entendida como um processo social, integrando-se a análise das relações de trabalho e saúde em um contexto mais amplo. Segundo Laurell (1989), há uma carência de dados relacionados ao adoecimento de trabalhadores na América Latina, focando-se primordialmente nos índices de acidentes laborais. Essa insuficiência se estende a estudos que generalizam a saúde dos trabalhadores por critérios como idade ou gênero, sem levar em consideração as especificidades das atividades laborais exercidas. Adicionalmente, ressalta-se a limitação de investigações que não questionam o processo produtivo, a exploração da mais-valia e o bem-estar dos trabalhadores, baseando-se exclusivamente na abordagem convencional da medicina do trabalho e no uso de técnicas epidemiológicas.

Novas revisões bibliográficas corroboram com a perspectiva de Laurell (1989), apontando para uma definição ainda imprecisa e desarticulada das práticas no campo da saúde do trabalhador, contrastando com a realidade laboral enfrentada por esta população. Destaca-se, conforme Souza (2017), a escassez e a representatividade limitada dos dados sobre doenças

estritamente ocupacionais, enfatizando a necessidade de preencher essas lacunas informacionais para uma compreensão mais acurada do adoecimento em contextos laborais específicos.

Laurell (1989) sublinha a importância de estudos em saúde do trabalhador que integrem a análise do materialismo histórico, elucidando a inter-relação entre trabalho e exploração capitalista, e que esclareçam as condições propícias à insalubridade e as causas da insegurança nos ambientes laborais. Tais estudos são distintos por considerarem as adversidades laborais como consequências da busca pelo lucro máximo e da exploração da mais-valia. A ausência de uma análise crítica sobre a relação entre capital e saúde do trabalhador resulta no enfraquecimento das organizações sindicais e na diminuição dos conflitos relacionados a essa temática, mantendo o problema dissimulado.

Laurell advoga que os riscos ocupacionais devem ser avaliados sob uma ótica social e não como fenômenos aleatórios, argumentando que o ambiente de trabalho não se resume a um espaço onde os indivíduos são expostos a riscos por acaso. Essa visão demanda um esforço investigativo que aborde os complexos processos interligando saúde e trabalho, identificando como os riscos estão especificamente associados às atividades laborais desempenhadas. Além disso, a autora critica a abordagem tradicional da medicina, que utiliza a categoria de "risco" para descrever como elementos no ambiente de trabalho podem prejudicar fisicamente os trabalhadores, isolando os riscos como entidades nocivas autônomas. A autora destaca a importância de se considerar tanto as demandas físicas quanto as psíquicas do trabalho, apontando para as consequências negativas da submissão a tais cargas, inclusive a perda de criatividade e controle sobre o próprio trabalho, resultantes da desqualificação laboral, monotonia e repetitividade. Por fim, enfatiza-se a necessidade de se reconhecer o desgaste causado pelo modelo de produção capitalista e os impactos biopsíquicos específicos em diferentes grupos de trabalhadores, visando uma compreensão ampliada que transcenda os limites da epidemiologia.

Por sua vez, Dejours (2015) propõe uma interpretação inovadora sobre a fadiga laboral, argumentando que esta não decorre exclusivamente de uma sobrecarga de trabalho. Para o autor, a fadiga experimentada por trabalhadores não está diretamente associada a disfunções fisiológicas, mas sim à organização do trabalho, a qual pode provocar impactos psicossomáticos, afetando a saúde física e emocional do indivíduo. Esse estado resulta de um esforço psíquico substancial por parte do trabalhador para conciliar suas aspirações pessoais com as exigências da organização laboral. A investigação de Dejours sobre a exaustão dos

operários revelou que a implementação da organização científica do trabalho nas fábricas desencadeou alterações no funcionamento mental dos trabalhadores, desestruturando seus mecanismos defensivos naturais e contribuindo para o surgimento de patologias (Dejours, 2015).

As proposições anteriores propõem uma reflexão sobre a gestão na sociedade capitalista, marcada pela dialética entre aspectos contraditórios como civilização e barbárie, progresso e sofrimento. Dentro desse contexto de contradições, o trabalhador se vê imerso em relações laborais conflituosas, onde se associa o trabalho ao conceito de emancipação, sem se observar a “perpetuação do sofrimento e da alienação do trabalhador” diante dos avanços tecnológicos e das demandas laborais. Crochík (1998) argumenta que a sociedade de produção vigente prioriza o capital em detrimento das relações humanas, apontando para a necessidade de uma transformação societal que promova a libertação das práticas produtivas exploratórias.

A resolução das contradições entre capital e trabalho exige um reconhecimento e valorização da voz do trabalhador, contrapondo-se aos discursos organizacionais que promovem a heteronomia em detrimento da autonomia necessária para a individuação dos trabalhadores. Enfatiza-se a importância do respeito aos direitos trabalhistas e humanos, sob a perspectiva de que estes se efetivam mediante a solidariedade e o reconhecimento da dignidade humana como um fim em si mesmo. Inspirado no imperativo categórico de Kant (2018), sugere-se que uma maior generalização do bem comum poderia permitir aos trabalhadores, como Gregor, vivenciar maior autonomia e liberdade, transcendendo a redução de suas vidas a uma esfera laboral alienante.

Em "A Metamorfose" de Kafka (1915), percebe-se como o medo da perda do emprego e a alienação do trabalho capturam a subjetividade do personagem principal. A obra simboliza a subjugação do indivíduo ao trabalho alienado, refletindo as tensões e contradições do mundo do trabalho na sociedade capitalista.

A obra de Kafka é revisitada, nesse sentido, para ilustrar o estranhamento de Gregor Samsa com o trabalho, comparável à sua transformação em inseto, simbolizando a alienação laboral e a perda de subjetividade. A análise de Kafka reflete sobre o medo do personagem de perder seu vínculo empregatício, superando até mesmo o horror de sua condição metamorfoseada, destacando a submissão a uma rotina alienante e exaustiva.

A inclusão da obra "A Metamorfose" se justifica pela poderosa metáfora que ela oferece para entender as profundas transformações que o trabalho pode impor à subjetividade dos

indivíduos, como acontece com Gregor Samsa, que se vê alienado de sua própria identidade após se transformar em um inseto.

Assim como Samsa, os policiais, ao enfrentarem as intensas pressões e as exigências contraditórias de atuar como "guerreiros" ou "guardiões", podem experimentar uma despersonalização semelhante. Autores como Dejours (2015) e Laurell (1989) abordam como as pressões e exigências do trabalho agem sobre a saúde física e psíquica do trabalhador, embora não trate diretamente do contexto policial, fornece um arcabouço teórico fundamental para compreender essas dinâmicas de alienação, estresse e desgaste psicológico no ambiente de trabalho.

Dessa forma, ao utilizar a obra de Kafka como uma lente crítica, este estudo busca aprofundar a compreensão de como as condições laborais e as práticas operacionais na polícia moldam a subjetividade dos policiais.

Nessa perspectiva, é essencial reconhecer a complexidade das relações entre capital e trabalho, considerando-se não apenas os aspectos econômicos e de produtividade, mas também o bem-estar, a autonomia e os direitos dos trabalhadores. A heteronomia gerada pelos discursos organizacionais contrasta com a autonomia necessária para a individualização dos trabalhadores.

A pergunta que fica é: como a realização do trabalho policial pode influenciar na subjetividade daqueles que o exercem? Para responder essa pergunta é necessário desvendar, antes, o que caracteriza o trabalho policial e quais aspectos diferenciam a espécie trabalho policial do gênero trabalho.

2 TRABALHO POLICIAL E A CONSTRUÇÃO DE SUBJETIVIDADES

A compreensão do trabalho como um elemento fundamental na construção da subjetividade humana é uma perspectiva abrangente que reconhece o papel significativo do trabalho na vida das pessoas. Bridges (1995) salienta que o trabalho não apenas assegura a sobrevivência material, mas também impacta profundamente a organização da vida pessoal e a construção da identidade dos trabalhadores. Adicionalmente, o trabalho facilita a formação de uma rede de relações sociais, estrutura o tempo dos indivíduos e lhes confere um lugar na sociedade por meio de direitos e obrigações. Anchieta (2011) reforça essa visão, argumentando que o trabalho é crucial para a saúde mental e coletiva, contribuindo significativamente para a construção da subjetividade humana e para a integração social dos indivíduos.

Notadamente, o conceito de trabalho é uma construção multidimensional que evoluiu ao longo do tempo e continua a se transformar no mundo contemporâneo. Matos (1993) observa que o trabalho pode ser entendido de várias maneiras: como uma forma de valoração social, meio de subsistência e componente central da identidade individual.

No contexto moderno, o trabalho é frequentemente visto como essencial para a realização pessoal e a felicidade, mas essa visão muitas vezes entra em conflito com a necessidade econômica do trabalho, criando uma tensão entre realização pessoal e subsistência. Amorim (2022) aponta que essa ambivalência é exacerbada pelas expectativas e demandas das organizações empregadoras, que muitas vezes priorizam eficiência e rentabilidade, podendo entrar em conflito com as necessidades individuais dos trabalhadores. Nesse cenário, o trabalhador se encontra situado entre suas próprias aspirações e as expectativas organizacionais, efetivamente "comprimido" por essas forças opostas.

As complexidades do trabalho são ampliadas por fatores como globalização, automação e mudanças nas estruturas econômicas, afetando significativamente a natureza e os significados do trabalho. Questões como desigualdade social, precarização do trabalho e desafios relacionados à saúde mental dos trabalhadores adicionam outra camada de complexidade a essa problemática (Amorim, 2022).

Fato é que o trabalho, ao longo da história, tem se mantido como um pilar fundamental na vida humana, apesar das transformações significativas na sua organização, indicando a emergência de um novo paradigma, que se refere à reconfiguração do trabalho em direção à precarização, flexibilização e à centralidade do trabalho imaterial, conforme discutido por Antunes (2008) e Rifkin (1996).

O trabalho desempenha um papel crucial na subsistência humana, oferecendo não apenas meios de sobrevivência, mas também sendo uma fonte de identidade e oportunidades para realização pessoal (Kuchinke, 2009). Além disso, o trabalho influencia decisivamente as escolhas individuais em termos de carreira e educação (Harpaz; Honig, Coetsier, 2002; Westwood; Lok, 2003).

A literatura acadêmica sobre a polícia muitas vezes negligencia a perspectiva do policial como trabalhador (Muniz, 1999), mas é essencial reconhecer que os policiais são trabalhadores que desenvolvem um processo laboral específico, marcado por um senso de pertencimento e identificação com a profissão escolhida.

A temática do significado do trabalho recebe contribuições de uma variedade de disciplinas, que exploram as condições laborais e suas relações com a identidade e escolhas de

carreira (Ardichvili e Kuchinke, 2009). Enquanto a economia foca na capacidade do trabalho de gerar renda, a sociologia e a psicologia social do trabalho enfatizam os aspectos não pecuniários do trabalho, ressaltando sua importância central na vida humana (Gill, 1999). Nos estudos de comportamento organizacional, as percepções sobre o significado do trabalho são derivadas das interpretações subjetivas dos indivíduos sobre suas experiências laborais (Wrzesniewski, 2003).

Do ponto de vista sociológico e antropológico, o significado atribuído ao trabalho é influenciado por sistemas sociais e culturais (Mead, 1934; Geertz, 1973; Mills, 1976). Essa perspectiva é particularmente relevante para se entender como os policiais atribuem significado ao seu trabalho. O trabalho do *Meaning of Work International Research Team* (MOWIRT) destaca que o significado do trabalho é culturalmente variável (Mow, 1987; Westwood e Lok, 2003).

Mow (1987) e outros pesquisadores identificam quatro dimensões principais do significado do trabalho: sua centralidade na vida do indivíduo, as normas sociais associadas ao trabalho, a importância de seus objetivos e os resultados valorizados. Essas dimensões são moldadas por fatores como educação e socialização, e podem se alterar ao longo da vida do indivíduo.

A literatura apresenta uma diversidade de termos, como "sentidos" e "significados" do trabalho, que são frequentemente empregados de maneira intercambiável, conforme apontam Tolfo e Piccinini (2007) e Ardichvili e Kuchinke (2009). Essa variedade terminológica reflete a complexidade e a profundidade com que o trabalho é percebido pelos indivíduos.

Morin (2004) utiliza especificamente o termo "sentidos do trabalho" para descrever a importância que um indivíduo atribui ao seu trabalho. Esse conceito abrange a percepção pessoal de utilidade, propósito e impacto que o trabalho tem na vida do indivíduo e na sociedade. Por outro lado, o "significado do trabalho", conforme discutido por Pratt e Ashforth (2003), refere-se à interpretação pessoal e ao valor que o indivíduo confere a essa importância. Ou seja, enquanto os "sentidos do trabalho" relacionam-se com as razões objetivas e as motivações que levam uma pessoa a valorizar seu trabalho, o "significado do trabalho" envolve a internalização dessas razões, influenciando a identidade, o bem-estar e a satisfação do indivíduo com sua atividade profissional.

Todavia, essa variação terminológica pode levar a confusões conceituais (Rosso, Dekas e Wrzesniewski, 2010). Assim, o significado do trabalho é uma construção complexa, influenciada por uma variedade de fatores, incluindo o contexto sociocultural e as experiências

individuais. Compreender essas nuances é fundamental para analisar as tensões e contradições no cotidiano laboral, especialmente em profissões desafiadoras como a policial.

Embora a pesquisa em significado e sentido do trabalho geralmente se concentre em aspectos positivos (Rosso, Dekas e Wrzesniewski, 2010; Wrzesniewski, 2003) é importante reconhecer que os significados atribuídos ao trabalho podem ser positivos, negativos ou neutros (Brief e Nord, 1990; Wrzesniewski, 2003). No campo do comportamento organizacional, a ênfase tem sido sobre os aspectos positivos, muitas vezes negligenciando dimensões associadas a desapontamento, angústia e sofrimento (Ardichvili e Kuchinke, 2009). Na economia do trabalho, o foco tem sido na perda de lazer (Gil, 1999).

Wrzesniewski (2003) identifica que a maioria das pessoas enquadra seu trabalho como um emprego, uma carreira ou uma vocação. Cada categoria tem implicações distintas para a satisfação e bem-estar do trabalhador? O termo "vocação" tem evoluído ao longo do tempo, inicialmente associado a atividades religiosas e, posteriormente, ampliado para incluir qualquer trabalho que forneça satisfação e dignidade (Dawson, 2005; Meilaender, 2000).

Contudo, é crucial considerar que o contexto contemporâneo, marcado por instabilidades sociais e desigualdades econômicas exacerbadas pela revolução tecnológica (Sennet, 2006; Antunes, 1995), desafia os trabalhadores a prosperar em condições cada vez mais precárias. Nesse cenário, a lógica do capitalismo, marcada pela intensificação da exploração do trabalho, prevalece sobre o bem-estar humano, complexificando a tarefa de se atribuir significados positivos ao trabalho.

De acordo com Silveira e Medeiros (2016), enquanto as abordagens tradicionais ressaltam os significados positivos atribuídos ao trabalho, é imperativo expandir o escopo da pesquisa para que se incluam as complexidades e os desafios enfrentados pelos trabalhadores na era contemporânea. Isso é especialmente relevante em profissões como a policial, onde as tensões e contradições são uma parte intrínseca do cotidiano laboral.

Em contraste com as abordagens que se concentram principalmente nos aspectos positivos do trabalho, existem estudos que se debruçam sobre as dimensões negativas deste, incluindo emoções tóxicas, sofrimento e mal-estar no ambiente laboral. Estas pesquisas oferecem uma visão mais abrangente e realista do trabalho, destacando que este não é exclusivamente uma fonte de satisfação ou realização pessoal. Frost (2003) introduziu o conceito de "emoções tóxicas" para descrever as dores emocionais inevitáveis no ambiente de trabalho, que podem decorrer de fatores como a escassez de recursos e a competição. Ferreira

e Seidl (2009) exploram o "reverso da medalha", investigando o mal-estar no trabalho como um contraponto aos estudos focados no bem-estar no trabalho.

A psicodinâmica do trabalho, influenciada pelas contribuições de Dejours (1994, 1998, 2000, 2004), centraliza a subjetividade do trabalhador na análise. Essa abordagem permite uma compreensão mais profunda das relações entre prazer, sofrimento e trabalho, e dos impactos dessas relações na saúde mental dos trabalhadores. Dejours (2004) argumenta contra a ideia de uma separação clássica entre a vida dentro e fora do ambiente de trabalho, enfatizando que as condições laborais têm um impacto direto e contínuo na saúde psíquica dos indivíduos.

O sofrimento no trabalho, conforme descrito por Dejours (1993, 1994, 2004), é caracterizado por experiências dolorosas, marcadas por sentimentos como angústia, medo e insegurança. Esses sentimentos emergem do descompasso entre os desejos do trabalhador e a impossibilidade de sua realização, levando muitas vezes a uma sensação de impotência e incapacidade, exacerbando o sofrimento.

Mills (1976) sugere que historicamente o trabalho esteve mais associado à pena e ao sofrimento do que ao prazer. Essa observação é corroborada pela ideia de que os significados atribuídos ao trabalho são influenciados pelo contexto sociocultural e histórico (Dejours, 2000, 2004). Assim, é plausível que aspectos tanto positivos quanto negativos emergjam da investigação dos significados que os trabalhadores, incluindo os policiais, atribuem ao seu trabalho.

A profissão policial é uma das mais complexas e desafiadoras, tanto em termos físicos quanto emocionais. A literatura sobre o tema aborda diversas dimensões dessa complexidade. Por um lado, destaca-se o risco e o perigo inerentes à atividade policial, que afetam também as famílias desses profissionais (Derenusson e Jablonski, 2010; Anchieta *et al.*, 2011).

A observação de que policiais enfrentam maior vulnerabilidade a problemas de saúde física e mental, incluindo elevadas taxas de suicídio (Miller, 2006), aponta para os desafios intrínsecos e as exigências associadas ao trabalho policial. Bretas (1997) e Sá (2002) destacam que, apesar dos riscos e das dificuldades enfrentadas, muitos policiais veem sua profissão como uma vocação, impulsionada por valores como honra, orgulho, determinação e sacrifício.

Por outro lado, a atividade policial é frequentemente retratada de forma negativa na mídia, especialmente em episódios de violência e truculência, o que contribui para uma imagem desvalorizada da força policial (Fraga, 2006; Minayo; Souza; Constantino, 2008).

A "Pesquisa de Vitimização de Risco entre Profissionais do Sistema de Segurança Pública", realizada pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2015), revela que a profissão

policial acarreta graves consequências não apenas para os profissionais, mas também para suas famílias. As consequências incluem ameaças à vida, acusações injustas, discriminação, falta de apoio da sociedade e do comando, e condições precárias de trabalho.

Bezerra, Minayo e Constantino (2007) resumem alguns dos principais achados dessas pesquisas, destacando que a saúde do policial enquanto trabalhador tem sido negligenciada, assim como os riscos e a vitimização dos policiais. Além disso, a opinião pública sobre o trabalho policial é majoritariamente negativa, o que contribui para o sofrimento no trabalho devido à falta de reconhecimento social.

Para Silveira e Medeiros (2016), é fundamental considerar o contexto profissional da categoria policial no Brasil, caracterizado por pressões inerentes à atividade. Os policiais convivem com diversas formas de violência, tanto material quanto psíquica, e estão sujeitos a pressões sociais e governamentais constantes. Esta é uma categoria profissional que busca sucesso em um ambiente extremamente desafiador e complexo.

Em resumo, o trabalho policial é uma atividade multifacetada que envolve riscos, desafios e complexidades que vão além das questões operacionais e táticas. Ele engloba aspectos psicológicos, sociais e culturais que precisam ser considerados para uma compreensão mais completa e contextualizada da profissão. Para tanto, é necessário discernir quais são as diferenças entre o trabalho policial e as demais atividades laborativas.

No âmbito da segurança pública, o trabalho policial é, em geral, retratado como intrinsecamente relacionado às atividades do Estado voltadas para a manutenção da ordem e segurança públicas, sendo frequentemente visto como um mecanismo para legitimar a autoridade estatal (Monet, 2006; Poncioni, 2007; Sandes; Durante, 2009). Todavia, se faz necessário um maior aprofundamento nessa diferenciação.

2.1 Trabalho policial como exercício do mandado policial

O uso da força é um elemento crucial na definição e compreensão da natureza do trabalho policial. As instituições policiais operam principalmente por meio da atuação de seus policiais. Rolim (2018) destaca que, seguindo a teoria de Weber, o monopólio do uso legítimo da força física é uma característica que distingue o Estado e, consequentemente, as instituições policiais.

Esta perspectiva é reforçada por Bayley (2001) ao ressaltar que a especificidade do trabalho policial está no uso legítimo da força dentro dos limites nacionais, diferenciando-a do

emprego da força por forças armadas. Por sua vez, Monet (2001) complementa essa visão, argumentando que, apesar de outras profissões terem autorização para o uso da força em certas circunstâncias (como na enfermagem psiquiátrica ou na tutela de presos), a polícia se destaca pela capacidade de empregar recursos coercitivos em situações imprevisíveis.

Para Muniz e Proença (2003) a legitimidade do mandato policial se baseia na permissão legal para se utilizar a força, mas sempre dentro de limites bem definidos. Nesse sentido, o emprego da força pela polícia deve ser entendido primordialmente como um meio para induzir o respeito e a obediência às leis, visando alterar comportamentos considerados inaceitáveis. Nessa perspectiva, a aplicação efetiva da força e sua mera possibilidade são aspectos de um mesmo fenômeno.

Este entendimento se baseia nos trabalhos de Bittner (1980), que oferece uma definição amplamente aceita do trabalho policial, associando-o à possibilidade do emprego da força. Segundo Bittner (2003), a essência do trabalho policial implica a capacidade de coagir indivíduos contra a sua vontade. Isso pode ser necessário tanto para modificar comportamentos considerados inadequados ou perigosos, quanto para realizar prisões ou encaminhar suspeitos envolvidos em atividades ilícitas.

Apesar de reconhecer a importância da capacidade de usar a força na definição do trabalho policial, Bittner (2003) alerta que isso não significa que as rotinas policiais ordinárias sejam dominadas pelo exercício real dessa capacidade. O aspecto crucial é que o trabalho policial é definido pela “expectativa de não oposição”, ou seja, a presunção de que as ordens policiais e a aplicação da lei serão acatadas sem resistência por parte dos cidadãos e pela possibilidade de uso da força caso necessário.

É imperativo salientar que, embora o uso da força seja um elemento central na definição da função policial, isso não implica que as atividades rotineiras da polícia sejam predominantemente marcadas pelo exercício efetivo dessa capacidade.

A realidade sugere que a aplicação da coerção física e da repressão seja, na verdade, um fenômeno raro no cotidiano policial. O que realmente define o papel da polícia é a expectativa de que, durante o curso normal de suas operações, não haja resistência a sua autoridade; e que, caso ocorra tal resistência, a força possa ser utilizada como recurso. Esta capacidade de emprego da força é o que a instituição policial traz para a sociedade. Assim, a questão fundamental não é apenas 'o que os policiais devem fazer?', mas também 'em que tipos de situações são necessárias intervenções coercitivas e inegociáveis?' (Bittner, 2003, p. 132-133).

Assim, segundo Bittner (2003), a essência do trabalho policial envolve a habilidade de compelir uma pessoa contra sua vontade, seja para mudar um comportamento considerado inadequado ou perigoso, seja para realizar uma prisão ou lidar com suspeitos de atividades ilícitas. Ele identifica três métodos principais por meio dos quais esse mandato policial é exercido: negociação, intimidação e demonstração de força física.

Em resumo, o que diferencia do trabalho policial é a capacidade de se usar a força, uma característica sempre subjacente, mesmo nas situações em que ela não é utilizada ativamente, como é comum na maioria dos casos.

De outro giro, Bittner (2003) destaca um dilema enfrentado pela polícia decorrente de expectativas sociais contraditórias: por um lado, espera-se que os policiais sejam profissionais e cumpram rigorosamente as leis; por outro lado, espera-se que eles violem essas mesmas leis e recorram à violência "sempre que necessário". Essa ambivalência reflete a complexidade do papel da polícia na sociedade contemporânea. Para Rolim (2023), a compreensão da natureza da atividade policial não depende exclusivamente de evidências empíricas sobre o uso frequente da força. Independentemente da natureza do trabalho policial, há um entendimento social comum de que os policiais possuem e exercem uma autoridade cujo poder coercitivo é inegável e que, em situações extremas, eles podem recorrer à força para assegurar a obediência. Muniz *et al.* (1999) fornecem um exemplo elucidativo deste fenômeno: em emergências, como acidentes de trânsito, os policiais assumem a responsabilidade de coordenar a cena, tomando decisões e comandando ações essenciais para a gestão da situação, o que pressupõe, implicitamente, a possibilidade de uso da força para garantir o cumprimento de suas instruções.

De acordo com Rolim (2018) apesar dos méritos dessa abordagem, é necessário questionar até que ponto ela contribui para uma compreensão mais profunda do trabalho policial e sua aplicabilidade na estruturação de práticas policiais em um Estado Democrático de Direito. Segundo esse autor, a construção de um conceito de trabalho policial não pode prescindir de um contexto mais amplo que inclua reflexões sobre consentimento, prevenção, força, coerção, violência, conceitos de justiça e direito, bem como uma direção estratégica para a segurança pública.

2.2 O uso da força na atuação policial

A compreensão das implicações do uso da força na atuação policial se revela complexa, iniciando-se pela frequente confusão entre os conceitos de força, coerção e violência, tanto na

linguagem coloquial quanto em perspectivas teóricas estabelecidas (Rolim, 2023). Essa problemática é ilustrada na tradição sociológica, onde Marx (1989) visualiza a violência como ferramenta para a dominação de classe, sem, contudo, desenvolver uma reflexão aprofundada sobre o tema. Segundo Rolim (2018), em Marx (1989), a violência é vista como um instrumento a serviço da dominação de classe, um elemento intrínseco à revolução social. Esta visão é exemplificada em passagens do "Manifesto Comunista":

Finalmente, nos períodos em que a luta de classes se aproxima da hora decisiva, o processo de dissolução da classe dominante, de toda a velha sociedade, adquire um caráter tão violento e agudo, que uma pequena fração da classe dominante se desliga desta (...). Esboçando em linhas gerais as fases do desenvolvimento proletário, descrevemos a história da guerra civil, mais ou menos oculta, que lavra na sociedade atual, até a hora em que esta guerra explode numa revolução aberta e o proletariado estabelece sua dominação pela derrubada violenta da burguesia” (Marx; Engels, 1989, p. 29-30)

De acordo com Rolim (2023), Weber associa a violência ao exercício do poder legítimo do Estado, mas, assim como Marx, não se aprofunda especificamente sobre a violência. Em ambas as teorias, na de Marx e naquela de Weber, a violência é vinculada à eficácia instrumental, não se abordando suas nuances éticas ou morais. Segundo o mesmo autor, para se compreender o uso da força como parte do mandato policial, e por consequência, compreender o trabalho policial, será necessário o uso de outras referências.

A abordagem de Hannah Arendt (1994) oferece, nesse sentido, um contraponto significativo, tratando a violência como um tema digno de reflexão independente, propiciando a distinção clara entre os conceitos de violência, poder, coerção e força. Essa separação analítica possibilita a interpretação da violência como contrária ao poder.

Para Arendt (1988), conforme aumenta a burocratização na esfera pública, cresce também o apelo à violência. Arendt (1994) argumenta que, em uma burocracia, os indivíduos são privados da liberdade política e da capacidade de agir eficazmente, criando-se um cenário de impotência coletiva. Essa condição de impotência generalizada pode ser vista como um precursor das práticas violentas, não como uma justificativa, mas como um sintoma de uma falha anterior - a incapacidade de ação conjunta. Arendt (1988, p. 88) destaca que "a fúria é, por definição, uma forma de impotência ativa". A autora expõe ainda que, embora a violência possa destruir o poder, ela é incapaz de criá-lo, pois o poder verdadeiro nasce da ação coletiva. Assim, a manifestação máxima do poder é quando muitos se opõem a um, e a expressão extrema da violência ocorre quando um se opõe a muitos (ARENDR, 1994).

Segundo Arendt (1994), a essência da autoridade não reside no cargo ou função ocupada, mas sim no reconhecimento incondicional por parte daqueles a quem se solicita obediência.

Nessa perspectiva, a verdadeira autoridade elimina a necessidade de coerção ou persuasão. De acordo com Rolim (2023), Gandhi exemplifica esta definição de autoridade: como líder desarmado, ele conseguiu superar os britânicos e seus meios de força e violência, alcançando poder por meio do respeito extraordinário conquistado junto ao povo indiano.

Transferindo essas ideias para o contexto policial, observa-se uma confusão no policiamento reativo tradicional, onde a autoridade policial é frequentemente confundida com a atribuição de responsabilidades funcionais. Arendt (1994) argumenta que a autoridade genuína é independente da posição hierárquica e se baseia no respeito e na admiração, em contraste com a tradição autoritária do Estado brasileiro, onde a autoridade é frequentemente desvinculada do respeito.

Para Rolim (2023) no modelo convencional de policiamento reativo, a noção de autoridade policial é frequentemente confundida com a simples atribuição de responsabilidades funcionais. Assim, muitos policiais acreditam que sua autoridade provém exclusivamente do mandato policial, ignorando a importância da relação estabelecida com as comunidades às quais servem. Esse equívoco também é observado nas estruturas internas das corporações policiais. Nesse contexto, a autoridade é vista como um produto da hierarquia, onde o superior hierárquico personifica a autoridade, independentemente de seu histórico pessoal, ações diárias ou o impacto emocional e moral que suas ações geram em seus subordinados. Essa concepção de autoridade, desvinculada da reverência que nasce da admiração, reflete a tradição autoritária no Estado brasileiro. A falta de legitimidade, contudo, mina qualquer pretensão de uma verdadeira autoridade.

Quando superiores hierárquicos em uma corporação policial impõem tratamentos desrespeitosos ou cruéis aos subordinados, eles acreditam estar exercendo autoridade, mas na realidade estão destruindo sua própria base. A obediência obtida nessas circunstâncias não apenas falha em legitimar a autoridade, mas intensifica sua deslegitimação (Rolim, 2023).

Esse entendimento é crucial quando se considera o tratamento dos policiais com a população. Ações agressivas e desrespeitosas não apenas erodem a autoridade policial, mas também disseminam medo, o que pode garantir obediência, mas nunca respeito ou legitimidade. Ademais, o respeito aos direitos dos suspeitos e condenados é fundamental para a eficiência policial, como demonstrado por Luiz Eduardo Soares:

(...) quando uma autoridade da segurança pública ou um superior hierárquico dá ao policial da ponta licença para matar – julgar, sentenciar e executar o suspeito – dá-lhe também licença para negociar a vida e vender a liberdade. É simples compreender a lógica: se nada custa ao policial a morte do suspeito, que motivo haveria para preservar sua vida? Quem pode mais, pode menos: ou seja, quem pode tirar a vida sem razão, pode preservá-la e, portanto, situando-se no âmbito da sua liberdade mantê-la ou tomá-la, pode decidir segundo o seu arbítrio, o que inclui a hipótese de cobrar para fazê-lo em benefício da vítima potencial. O que vale para a vida vale, com mais razão, para a liberdade. Por que prender se soltar o suspeito pode render uma propina? Deduz-se o desdobramento. Vê-se qual a trilha que leva da violência policial autorizada – ironicamente em nome da ampliação da eficiência policial e do rigor no combate ao crime, e na luta contra a impunidade – à corrupção que gera promiscuidade, cumplicidade e, por fim, degradação institucional, cujo sinônimo é impotência no combate à criminalidade (Soares, 2006: 200).

Para Rolim (2023) o uso da força na atividade policial requer uma compreensão refinada que distinga claramente entre violência, poder, coerção e autoridade. A aplicação de força deve ser embasada no respeito e na legitimidade, e não apenas na obediência ou medo, para que seja efetiva e ética. Arendt (1994) oferece uma perspectiva valiosa para esta reflexão, que pode ser aplicada para melhorar a prática policial e suas relações com a comunidade. A compreensão e a prática desses conceitos são essenciais para uma atuação policial que seja ao mesmo tempo eficaz e respeitosa dos direitos humanos.

2.3 Trabalho policial como exercício de proteção

Segundo Rolim (2023) a definição essencialista do trabalho policial, que prioriza a dimensão do uso da força física - um aspecto que, empiricamente, é uma ocorrência excepcional - suscita críticas pertinentes. Para o autor, Fielding (2002) articula sérias objeções ao trabalho de Bittner (2003), ao constatar que o uso da força física é, na prática, um recurso utilizado de maneira excepcional pelos policiais para enfrentar a diversidade de desafios em seu trabalho. Desse modo, uma interpretação sobre a natureza da atividade policial terá progresso limitado se baseada apenas na autoridade conferida aos policiais para empregar a força. Essa observação implica que a compreensão da atividade policial não pode ser eficazmente aprofundada apenas pela referência à autoridade dos policiais para empregar força física.

Para Rolim (2023), a questão central surge: se a utilização da força pelos policiais não é predominante em suas intervenções, por que então a possibilidade ou autorização genérica

para seu emprego deveria ser considerada como essencial ao mandato policial? Este enfoque pode, paradoxalmente, complicar a compreensão do trabalho policial e, potencialmente, dificultar iniciativas reformadoras. Ademais, tal definição pode ser apropriada indevidamente por subculturas policiais, que glorificam a violência, reforçando uma perspectiva tradicional da polícia e inflando indevidamente sua missão repressiva. “A definição da polícia a partir da prerrogativa do uso da força tende a ser compreendida por policiais de mentalidade “guerreira” como uma confirmação dos valores que maximizam as abordagens violentas” (Rolim, 2023).

Além disso, de acordo com o autor, ao se negligenciar a dimensão empírica do uso concreto da força ou dos poderes coercitivos da polícia na teorização do policiamento, corremos o risco de subestimar as variações significativas entre diferentes atividades policiais e políticas de segurança.

Miller (2000) ilustra essa questão ao comparar a frequência de revistas policiais em Cleveland – EUA –, sob a política de “tolerância zero” (101 revistas para cada mil habitantes), com as realizadas em Humberside – UK –, (seis revistas para cada mil habitantes), onde tal política não foi adotada.

A política de “tolerância zero” consiste em uma abordagem de policiamento em que infrações menores são rigorosamente reprimidas com o objetivo de prevenir crimes mais graves. Essa política, amplamente implementada em cidades como Nova York nos anos 1990, baseia-se na teoria das “janelas quebradas”, que sugere que a manutenção da ordem pública em pequenos delitos pode evitar o aumento da criminalidade.

Em Cleveland, essa abordagem resultou em um número significativamente maior de revistas policiais, refletindo a prática intensiva de controle e repressão de atividades consideradas suspeitas.

Tratar essas abordagens como meramente diferenciadas, e não como fundamentalmente distintas, é um erro de interpretação, uma vez que a “tolerância zero” implica uma intervenção policial muito mais intrusiva e frequente em comparação com métodos de policiamento menos repressivos, como os adotados em Humberside.

Por sua vez, Monjardet (2003) tenta resgatar a definição de Bittner usando a analogia do “martelo”. Argumenta que o martelo, assim como a atividade policial, pode ser usado para diversos fins, todos envolvendo a aplicação de força. No entanto, essa analogia desvia a atenção do problema central, que é a necessidade de definir a atividade policial mais pelos seus objetivos do que pelos meios utilizados.

Segundo Rolim (2023), a ênfase deveria estar no propósito da ação policial, seja ela protetiva ou repressiva, em vez de simplesmente no uso da força como um instrumento. A concepção que define o trabalho policial como o monopólio estatal do uso da força poderia ser eficazmente substituída pela noção de que a principal responsabilidade da polícia é a proteção das pessoas e a garantia do exercício dos direitos fundamentais de todos. Para se cumprir essas missões, é reconhecido que pode ser necessário o uso da força ou, pelo menos, a clara possibilidade de seu emprego. Assim, em vez de uma definição baseada no poder de uso da força concedido aos policiais, adotaríamos uma definição focada nas expectativas e objetivos atribuídos à polícia. Tal definição enfatizaria o papel da polícia, ressaltando a importância dos direitos, e promoveria a mentalidade do policial como guardião, que ganha proeminência nesse contexto. “Uma definição do tipo valorizaria o papel da polícia, projetando uma moldura onde a noção de direito é destacada. Por esse caminho, no mais, a mentalidade do policial guardião adquire proeminência” (Rolim, 2023, p. 255).

Não se deve, contudo, desconsiderar a importância do aspecto repressivo da atividade policial. A civilização democrática pressupõe a repressão a infratores e a aplicação legítima da força em certas circunstâncias (Rolim, 2023). A questão fundamental, porém, é que, sob uma ótica democrática e humanista, é crucial definir o trabalho policial por sua missão protetiva, uma definição que é obscurecida quando o trabalho policial é identificado primariamente com o uso da força.

Esta perspectiva é particularmente importante quando consideramos que a visão que muitos policiais têm de seu próprio trabalho é aquela em que, conforme Van Maanen (1978), a captura de criminosos é frequentemente vista como o “verdadeiro trabalho da polícia”, relegando outras tarefas, como a pacificação e a assistência, a um plano secundário.

Nesse sentido, segundo Rolim (2023) as demais tarefas cotidianas do policiamento, incluindo atividades de pacificação e assistência, são frequentemente percebidas pelos policiais como secundárias ou até mesmo como desperdício de tempo, sendo apenas toleradas. Muitos policiais prefeririam que tais tarefas fossem executadas por outras instituições, pois não se identificam com essas funções e não se sentem atuando como policiais ao desempenhá-las.

Adicionalmente, associar o trabalho policial primordialmente ao emprego da força pode obscurecer as distinções teóricas cruciais entre a polícia e o exército, com implicações práticas significativas, especialmente em contextos como o do Brasil, onde as polícias militares são forças de reserva do Exército (Rolim, 2018). De acordo com Rolim (2023), a legitimidade pública e o consenso social são essenciais para o trabalho policial. Isso significa que até as

peças que são abordadas, revistas, investigadas ou detidas pela polícia devem compartilhar certas expectativas sobre a necessidade e os padrões de qualidade do trabalho policial. Quanto mais fortes forem essas expectativas, mais legitimadas e eficazes serão as atividades policiais. Por outro lado, um exército, preparado para a guerra, não requer essa relação com aqueles afetados por suas ações, focando na destruição do inimigo.

O debate sobre o uso da força pelas polícias nas sociedades contemporâneas é cada vez mais influenciado pela noção de legalidade e consentimento. Esses conceitos refletem dois fenômenos distintos, mas interligados, que moldam a atuação policial: o império da lei e a natureza das relações entre polícia e sociedade. A compreensão e aplicação desses princípios são vitais para o desenvolvimento de uma teoria policial que seja ao mesmo tempo pragmática e alinhada com os valores democráticos e humanistas (Rolim, 2023).

2.4 Guerreiros ou guardiões?

Ainda de acordo com Rolim (2023), investigações etnográficas sobre as forças policiais revelaram anteriormente uma cultura policial caracterizada por valores relativamente uniformes, que favorecem o uso da força e justificam práticas violentas, marcados por uma mentalidade de "nós contra eles". Contudo, estudos mais recentes, como os de McLean *et al* (2019), começaram a evidenciar notáveis diferenças individuais entre os policiais. Esses estudos identificaram duas mentalidades distintas nos policiais, seguindo a "moldura guerreiros-guardiões", que até então era aplicada apenas como ferramenta metodológica.

Policiais com a mentalidade de "guerreiros" veem-se como combatentes no *front* do crime, focando na luta contra o inimigo e na prisão como suas principais funções. Essa perspectiva é frequentemente reforçada durante a formação policial e nos manuais operacionais (Stoughton, 2016). Eles encaram sua missão como redentora, buscando "purificar a sociedade do mal". Essa mentalidade guerreira promove uma visão de policiamento como uma "guerra contra o crime", onde os policiais são vistos como delimitadores da fronteira entre o bem e o mal (McLean *et al*, 2019). Dentro desse contexto maniqueísta, muitos policiais acreditam que as críticas ao trabalho policial beneficiam os criminosos. Essa visão coloca os policiais em um patamar percebido como superior ao dos cidadãos comuns, que "não sabem nada" sobre policiamento e, portanto, não deveriam interferir em assuntos policiais.

Segundo Rolim (2023), contrariamente ao Princípio Peelian, que afirma que "a polícia é o público e o público é a polícia" (Home Office, 2012), o policial com mentalidade de

guerreiro vê-se como parte de um grupo exclusivo, acessível apenas a outros policiais. Isso ressoa com estudos iniciais sobre a cultura policial, que indicavam que os policiais veem o público como "ignorantes" que "não são policiais e, consequentemente, não compreendem as questões policiais" (Van Maanen, 1978, p. 223 *apud* McLean *et al*, 2019).

De outro giro, para Rolim (2023) os policiais com a "mentalidade de guardião", adotam uma abordagem e uma autopercepção distintas, identificando-se como "protetores da sociedade". Eles se concentram em estabelecer relações colaborativas com as comunidades, priorizando interações positivas que evitam o uso da força (Stoughton, 2016). Esses policiais encaram seu papel mais como um serviço público do que uma campanha militar. Rolim ressalta que os guardiões são notáveis por suas habilidades comunicativas avançadas em comparação com os policiais de mentalidade guerreira. Eles investem no fortalecimento de laços com a comunidade para fomentar a confiança no trabalho policial (McLean *et al*, 2019). A confiança do público na polícia é crucial para a eficácia policial, como evidenciado por diversos estudos (Perkins, 2013; Goldsmith, 2005; Ren *et al*, 2005), principalmente porque as forças policiais dependem de informações fornecidas pela população, o que só ocorre em um ambiente de confiança mútua.

Além disso, pesquisas sobre justiça procedimental (Tyler, 2006; Tyler; Huo, 2002; Tyler; Fagan, 2008; Bradford, 2014) demonstraram que a percepção de justiça no trabalho policial, como quando os residentes sentem que a polícia trata todas as pessoas igualmente, independentemente de sua condição socioeconômica ou etnia, é fundamental para promover a confiança e cooperação do público. Os policiais com a mentalidade de guardião têm maior probabilidade de estabelecer essa confiança, uma vez que priorizam "proteger os civis de indignidades desnecessárias e danos" (Stoughton, 2016, p. 614, *apud* McLean *et al*, 2019).

Observa-se que a questão da mentalidade policial se torna essencial diante da evidência de que policiais com a mentalidade de "guerreiros" tendem a utilizar mais frequentemente a força em suas abordagens, resultando em maior envolvimento em práticas abusivas e desrespeitosas. Stoughton (2016) argumenta que a "mentalidade guerreira" aumenta a probabilidade de um policial se envolver em uso questionável da força, associando-se também ao emprego da força como forma de punição e à justificação do abuso de autoridade e práticas repressivas ilegais.

Rolim (2023) argumenta que o abuso da força é um tema central nos debates globais sobre policiamento, e é fundamental compreender em detalhes os processos que levam a atitudes de desrespeito e brutalidade, infelizmente comuns. Pesquisas detalhadas que examinam

a aplicação da força policial e suas circunstâncias revelam frequentemente seu uso discriminatório.

O estudo de Smith (1986), que analisou incidentes policiais em 60 bairros de três cidades americanas considerando variáveis socioeconômicas e étnicas, encontrou uma forte correlação entre a decisão de usar a força e as características étnicas das pessoas abordadas. Nesse sentido, o autor cunhou o termo “contaminação ecológica” para descrever como os policiais, ao atuarem em áreas presumidamente violentas e com problemas sociais, tendem a enxergar os residentes como ameaças potenciais. Essa visão resulta em interações mais desrespeitosas e uma maior propensão ao uso da força. Esse fenômeno evidencia a necessidade de se reavaliar e reformular as práticas policiais no sentido de se evitar abordagens baseadas em preconceitos e discriminação.

Diversos estudos têm corroborado a compreensão de que o uso da força por policiais é muitas vezes influenciado por fatores raciais e contextuais. Uma análise significativa nesse sentido foi realizada por Lawton (2007), que examinou todas as ocorrências policiais de 2002 na Filadélfia. O estudo revelou que, geralmente, os policiais que empregavam a força, em suas abordagens, eram brancos, enquanto os suspeitos submetidos a essa força eram predominantemente não-brancos. Além disso, foi constatado que policiais que já haviam utilizado da força no ano anterior tinham mais probabilidade de recorrer novamente a ela em situações subsequentes, muitas vezes de forma mais intensa.

Lawton (2007) também descobriu que suspeitos percebidos como usuários de drogas ou portadores de doenças mentais enfrentavam níveis mais altos de força não-letal. Interessantemente, observou-se que policiais atuando sozinhos tendiam a empregar níveis mais elevados de força do que quando acompanhados por colegas. Isso pode ser atribuído à percepção de uma maior probabilidade de reação por parte dos suspeitos ou até ao fato de os abordados se sentirem mais inclinados a resistir. A possibilidade de ações mais agressivas em abordagens solitárias, devido à ausência de testemunhas, também foi sugerida por (Lawton, 2007).

Um dos achados mais notáveis do estudo de Lawton (2007) foi que mais da metade dos policiais que empregaram diferentes níveis de violência em 2002 já haviam se envolvido em ocorrências violentas no ano anterior. Considerando as 747 ocorrências com uso de força registradas em 2002, em um departamento com mais de seis mil oficiais atendendo a uma população de mais de um milhão, esses dados apontam para uma tendência de certos policiais

ao uso recorrente da força, corroborando a tese de Toch (1996) sobre a propensão individual à violência.

Gabaldón (2009) contribui para esse campo de estudo, citando uma pesquisa realizada na Venezuela com 50 supervisores policiais. Foi identificado que a percepção dos policiais sobre a capacidade do cidadão de apresentar uma queixa efetiva contra o abuso no uso da força influencia significativamente na decisão de empregar ou não a força. Portanto, quanto maior a percepção de que o cidadão pode realizar uma denúncia bem-sucedida, menor é a probabilidade de uso da força pelos policiais (Rolim, 2023).

Para Rolim (2023) essas descobertas são fundamentais para se entender as dinâmicas do uso da força policial e para o desenvolvimento de políticas e treinamentos que possam mitigar práticas abusivas e discriminatórias nas forças policiais.

Para Rolim (2023), no Brasil, a brutalidade policial e as elevadas taxas de letalidade resultantes de ações policiais são preocupantemente comuns e excedem significativamente os índices observados nos Estados Unidos. Em 2019, nos EUA, foram registradas 1.006 mortes de civis causadas por policiais e 59 policiais mortos. Pesquisas apontam que nos Estados Unidos, um jovem negro tem 2,5 vezes mais chances de ser morto pela polícia do que um jovem branco (Edwards; Lee; Esposito, 2019). Comparativamente, no primeiro semestre de 2020, as forças policiais brasileiras foram responsáveis pela morte de 3.148 civis, um aumento de 7% na letalidade em relação ao mesmo período de 2019. Esse número é mais de seis vezes superior ao total de civis mortos pela polícia nos Estados Unidos no ano anterior. Adicionalmente, observou-se um aumento de 24% no número de policiais mortos no Brasil durante esse período, totalizando 103 agentes, sendo que 70% destes estavam em horário de folga (Pacheco; Bueno, 2000).

Dados do Atlas da Violência (Cerqueira; Bueno, 2020) revelam que 75,7% das vítimas mortas pela polícia no Brasil em 2018 eram negras. Um estudo coordenado por Sinhoretto (2020) ressaltou que os negros são mais frequentemente alvos do uso letal da força no Brasil. A probabilidade de um negro ser morto pela polícia no Brasil é de três a sete vezes maior do que para indivíduos brancos. Essas estatísticas alarmantes ressaltam a necessidade urgente de reformas nas políticas de segurança pública e treinamento policial no Brasil, visando reduzir a desproporcionalidade racial e a violência no contexto policial.

Segundo Rolim (2023), diversos fatores contribuem para a persistência de práticas abusivas e violentas nas forças policiais. Aspectos culturais regionais podem influenciar a incidência de violência institucionalizada. A natureza da formação policial, incluindo os valores

transmitidos no que se refere ao "currículo oculto" nas próprias instituições, é um fator relevante. A eficácia dos mecanismos de controle sobre a atividade policial, tanto internos quanto externos, também desempenha um papel crítico.

Além disso, a tradição de impunidade em relação à violência policial, a pressão social por punição e a aceitação da violência pela população são variáveis importantes na análise desse fenômeno.

O modelo guerreiro/guardião destaca a natureza das interações entre policiais e cidadãos e seus possíveis desdobramentos. No nível micro, essas interações podem fortalecer ou corroer a confiança dos residentes nas forças policiais. Este aspecto tem um impacto significativo nos resultados gerais da instituição policial (McLean *et al*, 2019). Estudar esses elementos é crucial para compreender e abordar as causas e consequências da violência policial.

Segundo Rolim (2023), na análise das funções policiais dentro de uma sociedade, é indiscutível que certas circunstâncias requerem a aplicação da lei por meio de uma imposição, mais ou menos coercitiva, por parte das autoridades estatais. A presença de agentes da lei se torna dispensável em uma sociedade ideal, sem conflitos ou práticas violentas. Contudo, tal cenário é utópico, partindo do pressuposto equivocado de que conflitos e violências são fenômenos exclusivamente sociais.

A utilização de recursos de força pelos policiais, em situações de conflito ou para manter a paz pública, é uma prerrogativa fundamental desde que se mantenha nos limites estabelecidos pelo Estado Democrático de Direito. Entretanto, não se deve inferir que a natureza do trabalho policial seja exclusivamente definida pela potencialidade do uso da força, como proposto por Bittner (2014).

As demandas contemporâneas sobre a polícia em democracias são amplas, abrangendo desde o controle do tráfego até situações de crise, como o atendimento a pessoas em risco de suicídio. Banta-Green *et al* (2013) constataram que 64% dos policiais no estado de Washington atenderam pessoas com overdose de opioides em um ano, exemplificando a chamada "zona cinza" do policiamento que envolve um "serviço social secreto", além das funções tradicionais de manutenção da paz.

Críticas tradicionais à violência policial enfatizam a importância do treinamento. Storani (2009) observa como policiais podem ser condicionados a reagir com disparos, seguindo um modelo imposto às Forças Armadas. Este tipo de treinamento pode resultar em uma "regra de tiro" automática em situações de confronto, com efeitos devastadores, ainda que não escandalosos no Brasil.

Ademais, fatores como falta de controle efetivo, transparência, *accountability*, racismo e impunidade em crimes policiais, assim como os riscos enfrentados pelos agentes, adicionam complexidade à discussão sobre a violência policial.

As evidências sobre a moldura guerreiro/guardião entre policiais sugerem uma maior atenção aos critérios de recrutamento e seleção. Além de uma formação profissional competente, é crucial que os critérios de seleção impeçam o ingresso de indivíduos predispostos à violência, ou seja, pessoas com valores morais e características psicológicas alinhadas a práticas abusivas. Uma polícia de um Estado Democrático de Direito deve priorizar o recrutamento de guardiões, não guerreiros.

De acordo com Rolim (2023), a possibilidade de definir políticas públicas para que as polícias selecionem profissionais com a mentalidade de guardiões reforça a necessidade de um novo conceito de policiamento, focado na proteção das pessoas e na promoção dos direitos. Essa abordagem é fundamental para garantir a segurança pública alinhada aos princípios democráticos e aos direitos humanos.

3 TRABALHO POLICIAL E O USO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, um capítulo específico foi dedicado ao tema da Segurança Pública, delineando os órgãos responsáveis e suas respectivas competências. De acordo com o artigo 144, IV e §4º da CF/88, as Polícias Civis têm como atribuições primárias a função de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, à exceção das militares.

Paralelamente, a Constituição do Estado de Minas Gerais de 1989 (CEMG/89) reforça a importância da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) no panorama da segurança pública estadual. De acordo com o artigo 139 da CEMG/89, a PCMG é incumbida de desempenhar não apenas as funções de polícia judiciária e a apuração das infrações penais (exceto as militares), mas também as atividades exclusivas de polícia técnico-científica, processamento e arquivo de identificação civil e criminal, além do registro e licenciamento de veículos automotores e habilitação de condutores.

Ao analisar a legislação constitucional, emerge a necessidade de se esclarecer os conceitos de Polícia Judiciária e Polícia Administrativa (ou ostensiva), bem como de Polícia Investigativa. A Polícia Administrativa, com a sua função primordial de prevenir o crime, opera

majoritariamente de forma ostensiva, com ações como o patrulhamento preventivo, sendo exemplificada pelas polícias militares estaduais e a Polícia Rodoviária Federal.

Em contraste, a Polícia Investigativa é responsável pela coleta de informações que detalham a autoria, materialidade, motivação e circunstâncias de infrações penais. Consoante à CF/88, a Polícia Civil é incumbida das funções de polícia judiciária, prestando auxílio vital ao Poder Judiciário no manejo do fenômeno criminal.

No âmbito estadual mineiro, os agentes da PCMG desempenham uma gama diversificada de atividades. Essas vão desde a execução de mandados judiciais e mandados de prisão, refletindo as funções de polícia judiciária, até a realização de atividades investigativas, como a coleta de evidências em cenas de crime e a condução de entrevistas com testemunhas.

Essas multifacetadas atividades incluem também o recebimento de ocorrências envolvendo indivíduos capturados em flagrante delito, a condução de audiências de flagrância, a decisão sobre a liberação ou o encaminhamento do detido ao sistema prisional. No contexto jurídico brasileiro, a prisão em flagrante delito é um procedimento cautelar delineado pela legislação, com implicações significativas tanto para a segurança pública quanto para os direitos individuais. Esse processo envolve diversas fases, desde a captura até a decisão da autoridade competente, geralmente um Delegado de Polícia, sobre a ratificação ou não da prisão. É fundamental compreender que as expressões utilizadas pela doutrina policial e pelo direito próprio direito penal e processual penal são repletas de jargões policiaiscos que foram incorporadas aos institutos que serão referenciados. Termos como “detido, capturado serão reproduzidos para indicar os institutos como são conhecidos doutrinariamente.

Inicialmente, é importante reconhecer que entre a prisão captura do indivíduo e sua apresentação à autoridade competente, existem procedimentos e rotinas essenciais que devem ser meticulosamente seguidos. Isso inclui o transporte da pessoa, sua avaliação médica para verificar o estado de saúde e a integridade física, e a documentação dos atos materiais da captura. Em Minas Gerais, o registro policial desse processo é conhecido como Registro de Evento de Defesa Social (REDS), embora popularmente seja chamado de Boletim de Ocorrência (BO).

Após a prisão captura, a pessoa é submetida a uma série de verificações e procedimentos antes da efetiva apresentação à Autoridade Policial. Isso envolve a análise e, se necessário, a correção do REDS, a reavaliação da integridade física, a confirmação da presença de condutores, testemunhas, vítimas e a verificação da necessidade e do comparecimento de um advogado, se solicitado pelo investigado. Além disso, é essencial verificar a existência de

objetos e materiais relacionados ao crime, expedir requisições periciais quando apropriado, realizar uma busca pessoal no indivíduo, e restringir temporariamente sua liberdade de locomoção, utilizando meios como algemas ou mantendo-o sob vigilância constante.

No cenário policial brasileiro, diferentes instituições atuam em momentos distintos do processo de prisão em flagrante. A Polícia Ostensiva, como as polícias militares, é responsável pela prisão captura, prisão condução e apresentação inicial da pessoa detida à autoridade policial. Já a Polícia Judiciária, representada pela Polícia Civil, assume a responsabilidade a partir do recebimento do indivíduo que está detido e da ocorrência policial, conduzindo as fases subsequentes do processo.

A prisão em flagrante pode ser segmentada em quatro fases principais: a prisão captura, a condução à autoridade policial, a lavratura do auto de prisão em flagrante e o eventual encaminhamento ao cárcere. A primeira fase, a captura, é iniciada com a "voz de prisão", que ocorre quando o agente é surpreendido em flagrante delito. O objetivo dessa ação é restringir a liberdade do indivíduo para cessar a prática delitiva, coletar elementos iniciais que indicam sua autoria no crime e, se necessário, impedir sua fuga. Após a emissão da "voz de prisão", a captura é efetivada, permitindo que o policial responsável adote as providências legais subsequentes. Durante a captura, o autor do ilícito penal é retido e mantido sob a responsabilidade da polícia para ser encaminhado, normalmente, ao Delegado de Polícia, conforme estabelecido no artigo 304 do Código de Processo Penal. Embora o termo "prisão" seja frequentemente utilizado para descrever toda a situação de captura, tecnicamente falando, trata-se de um ato de "prisão-captura".

A prisão propriamente dita, no entanto, cabe ao Delegado de Polícia. Esse profissional possui a autoridade para analisar os fatos e o direito aplicável, decidindo de forma fundamentada sobre a conversão da prisão-captura em prisão efetiva ou pela liberação do detido. Essa decisão é uma atribuição exclusiva do Delegado de Polícia, que deve atuar conforme seu dever legal e ético, garantindo a fundamentação adequada de sua decisão.

Além disso, é essencial entender que o fenômeno da prisão em flagrante envolve uma interação dinâmica entre diferentes instituições policiais. Normalmente, a Polícia Ostensiva, como as polícias militares, atua no momento da captura, condução e apresentação inicial da pessoa detida. Já a Polícia Judiciária, por sua vez, entra em ação a partir do recebimento do detido e do registro da ocorrência policial, conduzindo as fases subsequentes do processo. Essas interações e transições entre diferentes órgãos policiais são cruciais para o funcionamento eficaz

do sistema de justiça criminal. A eficiência e a eficácia dessas transições são fundamentais para garantir a segurança pública, a proteção dos direitos individuais e a administração justa da lei.

Em resumo, a prisão em flagrante no Brasil é um fenômeno complexo que engloba diversas fases, desde a captura da pessoa infratora até a decisão final da autoridade competente sobre a legalidade e a necessidade da prisão. Cada fase desse processo requer uma abordagem cuidadosa e fundamentada, respeitando tanto os procedimentos legais quanto os direitos dos indivíduos envolvidos. Como Delegado de Polícia, entende-se a importância de cada etapa desse processo e a necessidade de se assegurar que todas as ações sejam realizadas com a máxima diligência e conforme as normas estabelecidas pela legislação.

3.1 O contexto de implementação do Plantão Digital em Minas Gerais

De acordo com o "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023", Minas Gerais é o segundo estado mais populoso do país e com uma área territorial de mais de 586 mil km², que inclui 853 municípios e 297 comarcas, além de mais de 21 milhões de habitantes. Por sua vez, a Polícia Civil de Minas Gerais conta com um contingente de pouco mais de 11 mil servidores, incluindo pessoal administrativo e policiais, que está distribuída por todo o estado e muitos desses policiais civis estão alocados em Delegacias de Plantão, focando em tarefas de recebimento de ocorrências e lavratura de procedimentos flagranciais, em vez de investigação criminal propriamente dita.

Segundo o planejamento estratégico da PCMG para 2020-2025, o objetivo institucional da PCMG é realizar investigações criminais eficientes e eficazes para reduzir a criminalidade, integrando a gestão coletiva da segurança pública e justiça criminal. Isso implica no uso eficiente dos recursos disponíveis para fortalecer a investigação criminal. Como destacado no "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023", o direito à segurança é um dos fundamentos garantidos pela Constituição Federal no artigo 5º, sendo a PCMG um órgão essencial para assegurar esse direito no estado. Contudo, fornecer segurança pública de forma contínua e integral constitui um grande desafio para a instituição. A limitação numérica de policiais civis, especialmente em áreas rurais, onde a substituição de pessoal é mais difícil, implica em jornadas extensas de trabalho, muitas vezes em condições precárias. A Lei Complementar n.º 84, promulgada em 2005, estabelecendo uma carga horária semanal de 40 horas e limitando plantões a 12 horas, foi um marco importante, como mencionado no manual. Antes dessa lei, os policiais civis muitas vezes enfrentavam

jornadas extenuantes, sem descanso adequado, o que prejudicava a qualidade da investigação criminal.

A partir de 2011, com o movimento de "estrita legalidade", houve mudanças significativas na gestão do tempo de trabalho dos policiais civis. O movimento estabeleceu que ocorrências com conduzidos presos em períodos noturnos, finais de semana, feriados e pontos facultativos fossem atendidas somente nas sedes das Delegacias Regionais. Essa medida, conforme relatado no "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023", permitiu a regionalização do plantão e o cumprimento da jornada de trabalho estabelecida pela Lei Complementar n.º 84/2005.

A implementação dos plantões regionalizados pela Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) surgiu como uma estratégia eficaz para lidar com desafios logísticos, de infraestrutura e de recursos humanos, atendendo às exigências da Lei Complementar n.º 84/2005. Essa medida assegurou a jornada de trabalho legal dos policiais civis, conforme descrito no "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023". A regionalização do atendimento na PCMG acompanhou práticas similares já adotadas pelo Poder Judiciário e Ministério Público.

Importante destacar que a Lei Orgânica da Polícia Civil (LOPC), de 2013, estabeleceu uma limitação na jornada de trabalho dos policiais civis para 40 horas semanais. Esse marco regulatório, incluindo expediente e plantão, foi um passo significativo para equilibrar a carga de trabalho desses profissionais, conforme apontado no manual. Com os plantões regionalizados, a PCMG buscou solucionar questões relacionadas à sobrecarga de trabalho, criando um sistema de banco de horas para concessão de folgas e remuneração por horas extras trabalhadas em horários noturnos e em dias de descanso.

No entanto, a condução das ocorrências para as Delegacias Regionais, onde os plantões regionalizados estão localizados, trouxe complicações, como indicado no "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023". Entre os problemas enfrentados estão as longas distâncias percorridas por vítimas, autores e testemunhas dos municípios até as cidades-sede das Delegacias Regionais, a dificuldade de retorno ao município de origem devido à falta de transporte em certos horários e o desgaste emocional e físico dos envolvidos no deslocamento para o plantão regionalizado.

Adicionalmente, o "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023" aponta a concentração de procedimentos de vários municípios em uma única unidade de plantão regionalizado. Isso resultou em um aumento do

tempo de resposta da PCMG na conclusão dos procedimentos e demora na liberação dos envolvidos. Outras consequências incluem ações judiciais contra servidores da PCMG e convocações para prestar esclarecimentos em audiências públicas no poder legislativo, além da falta de pessoal e estrutura adequada, afetando negativamente as investigações criminais.

O deslocamento de guarnições da Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG) para outros municípios, transportando indivíduos em flagrante delito, vítimas e testemunhas, representou uma perda significativa para o policiamento ostensivo e elevou o risco de acidentes nas rodovias. O Plantão Regionalizado também aumentou os custos para a própria PCMG e para outros órgãos públicos, como a PMMG, incluindo despesas com diárias, combustível, manutenção de viaturas e outros custos operacionais.

Para mitigar esses impactos, foi elaborada em 2014 a Resolução Conjunta SEDS/TJMG/PGJ DPMG/PMMG n.º 184, estabelecendo um protocolo operacional para o registro e tramitação de procedimentos penais. Essa norma, mencionada no "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023", previa a apresentação dos conduzidos por videoconferência ao Delegado de Polícia, que determinaria as medidas cabíveis. Essa inovação visava evitar o deslocamento desnecessário de policiais militares, autores, vítimas e testemunhas às unidades de plantão da Polícia Judiciária.

Embora a Resolução nunca tenha sido revogada, a lavratura de procedimentos de Polícia Judiciária por meio de videoconferência não foi implementada, devido à precariedade da rede de dados e falta de equipamentos adequados, além da resistência interna e externa, que impediram a realização do projeto.

Como resultado, os plantões regionais da PCMG continuaram a receber conduzidos em todo o interior do Estado, impactando significativamente a atividade de investigação criminal desde 2011 e causando prejuízos sociais e financeiros, conforme "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023".

Diante dos desafios enfrentados com os plantões regionalizados, a Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) desenvolveu o "Projeto Plantão Digital", uma iniciativa para fomentar a investigação criminal e proporcionar um atendimento mais eficiente aos cidadãos. Este projeto, conforme detalhado no "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023", visa não apenas melhorar a eficácia dos serviços policiais, mas também trazer economia aos cofres públicos e minimizar o desgaste entre instituições parceiras, como a Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG). O projeto prevê que o Delegado de Polícia tome decisões sobre os fatos apresentados por intermédio de meios digitais,

mantendo sua presença virtual no local de apresentação do conduzido. Essa abordagem permite ao Delegado ter uma visão plena das pessoas envolvidas, ouvi-las, visualizar materiais e acessar documentos apresentados, conforme exposto no manual. Paralelamente, um Investigador de Polícia Civil estará fisicamente presente para cumprir as formalidades necessárias e seguir as determinações do Delegado de Polícia, garantindo a efetividade do procedimento.

A PCMG entende que essa abordagem permite conciliar a autonomia do juízo legal exigido do Delegado de Polícia na apreciação de uma ocorrência com a eficácia operacional dos investigadores. Esses profissionais, detentores da mesma “fé pública” conferida ao Delegado e ao Escrivão de Polícia, possuem capacidade jurídica suficiente para reportar e assegurar a regularidade técnica dos atos policiais, como descrito no "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023".

Para reforçar a legalidade do Projeto Plantão Digital, foi proposto o Projeto de Lei n.º 802/2019, que regulamenta o Plantão Digital na PCMG. Esse projeto foi aprovado na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais (ALEMG), como mencionado no manual. De outro lado, tanto a doutrina quanto a jurisprudência já respaldam e oferecem segurança jurídica para a utilização de videoconferência em audiências judiciais e policiais (Aras, 2005; Castro, 2017; Capez, 2009; Colaço, 2017; Dan & França, 2017; Ferreira, 2013; Hoffman, 2017; Moraes & Ortiz, 2018; Sannini Neto, 2016).

A implementação do Plantão Digital permitiria que a PCMG exercesse sua missão de realizar investigações criminais de forma mais eficiente e eficaz em todo o território mineiro. Isso eliminaria a necessidade de deslocar Delegados de Polícia e Escrivães para realização de plantões em sedes de Delegacias Regionais, otimizando o uso do contingente de policiais civis. Com aproximadamente 1.135 Delegados de Polícia, 1.500 Escrivães de Polícia e 6.700 Investigadores de Polícia, a escala de plantões regionalizados exige que policiais civis, que trabalham nos expedientes das unidades da Delegacia Regional de Polícia Civil, se desloquem para cumprir a escala de plantão e usufruir das folgas decorrentes do trabalho em regime de plantão de 12 horas.

Conforme o "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023", o Plantão Digital representaria uma oportunidade significativa para a instituição realizar investigações criminais de forma mais eficiente e eficaz em todo o Estado de Minas Gerais, já que os policiais civis poderiam permanecer em suas unidades de lotação durante o expediente, evitando deslocamentos desnecessários para realizar plantões em sedes de Delegacias Regionais de Polícia Civil.

Além de melhorar a eficiência operacional, o Plantão Digital representaria uma economia significativa de recursos para a PCMG. A necessidade de deslocamento de policiais civis para diferentes localidades gera despesas consideráveis com diárias, combustível e manutenção de veículos. Com a centralização dos procedimentos de Polícia Judiciária por meio de videoconferência, esses custos seriam substancialmente reduzidos, contribuindo para que as economias geradas recuperassem as despesas necessárias para a implantação do Plantão Digital em um prazo relativamente curto, conforme o "Manual de Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais, 2023".

3.2 O projeto de lei mineiro n.º 802 junho de 2019

O Estado de Minas Gerais vem adotando, desde 2020, o plantão digital por videoconferência, com o objetivo de aprimorar o trabalho da Polícia Civil. Essa modalidade de plantão estaria prevista no projeto de lei mineiro n.º 802, de 2019, apresentado em 04/06/2019 pelo então Deputado Federal Heli Grilo¹, bem como nas Resoluções do Chefe de Polícia n.º 8.167 de 2021, 8.186 de 2021 e 8.238 de 2022, 8.232 de 2022 e 8.235 de 2022.

A proposta de lei n.º 802 de 2019 objetivaria estabelecer o Plantão Virtual na Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG), permitindo o recebimento remoto de ocorrências policiais, a realização de videoconferências para depoimentos de condutores, testemunhas e suspeitos, bem como para a lavratura de Autos de Prisão em Flagrante e outros procedimentos policial em municípios sem Delegados de Polícia ou delegacias em regime de plantão. De acordo com a referida proposta de lei, a utilização de videoconferência tornaria o trabalho da Polícia Civil mais eficiente e rápido, e evitaria que a Polícia Militar precisasse se deslocar longas distâncias para concluir as ocorrências. A proposta também ajudaria a minimizar os problemas decorrentes da escassez de servidores na PCMG, permitindo que um Delegado de Polícia em Belo Horizonte possa tomar depoimentos de pessoas localizadas a centenas de quilômetros de distância.

¹ Vale ressaltar que a Polícia Civil de Minas Gerais regulou e implementou o Plantão Digital, em que pese a ausência de Lei Estadual, por intermédio de Resoluções do Chefe de Polícia. A saber: Resoluções 8167/2021, 8186/2021 e 8238/2022, que definem a estrutura e as funções fundamentais das DEPLANS DIGITAIS, CEPD e ampliam o alcance, com a criação da 2ª CEPD e 3ª CEPD, em Belo Horizonte e Montes Claros, abrangendo outros 08 (oito) departamentos territoriais, assim como a Resolução 8232/2022, que estabelece o Manual de Orientações Básicas da Cadeia de Custódia no âmbito da Polícia Civil de Minas Gerais e a Resolução 8235/2022, que institui as Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital.

A justificativa do projeto de Lei n.º 802 de 2019, proposta pelo então Deputado Federal Heli Grilo seria:

O objetivo desta proposta é dispor sobre o Plantão Virtual no âmbito da Polícia Civil de Minas Gerais – PCMG –, de forma a permitir o recebimento remoto de ocorrência policiais, a realização de videoconferência para tomada de depoimento de condutores, testemunhas e suspeitos e para a lavratura de Autos de Prisão em Flagrante nos municípios que não contem com Delegados de Polícia nem com delegacias que funcionem em regime de plantão. A utilização de videoconferência nesses casos tornará mais eficiente e célere o trabalho, tanto da Polícia Civil, que receberá a ocorrência, quanto da Polícia Militar, que não necessitará se deslocar por grandes distâncias para finalizar as ocorrências. Além disso, a proposta, caso venha a ser aprovada, contribuirá para minimizar os problemas causadas pelo déficit de servidores na PCMG, haja vista que permitirá que um Delegado de Polícia que esteja em Belo Horizonte proceda à oitiva de uma pessoa localizada a centenas de quilômetros de distância.

Vale ressaltar que o respectivo projeto de Lei foi apresentado à Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) em 07 de junho de 2021 e aprovado em 14 de junho de 2021, tendo como relator o então Deputado Federal Bruno Engler. Em síntese, a CCJ mineira concluiu que a Constituição Federal confere ao estado a competência para legislar sobre o assunto, pois a proposição trata do procedimento de registro de ocorrências policiais e da lavratura de autos de prisão em flagrante e de apreensão de menores em conflito com a lei realizados em regime de plantão virtual. Esses atos são prévios à instauração do processo penal e visam reunir elementos de convicção sobre a materialidade de um crime e os indícios de sua autoria.

Dessa forma, segue a CCJ mineira, a proposição buscaria estabelecer quais são as ações que a autoridade policial deve tomar ao receber registros de eventos de defesa social em regime de plantão virtual e, a partir daí, adotar as providências adequadas para investigar os fatos. Portanto, a proposição encontra fundamento legal no artigo 24, inciso XI, da Constituição Federal.

O projeto de lei do Plantão Digital, analisado pela Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) mineira, visa implementar o princípio da eficiência na administração pública através da adoção de tecnologias de comunicação. Esta iniciativa tem o propósito de diminuir os custos com o deslocamento de policiais militares para a realização de autos de prisão em flagrante e registros de eventos de defesa social, especialmente em áreas sem delegacias da Polícia Civil em Minas Gerais. O projeto busca, adicionalmente, assegurar a prestação efetiva dos serviços de segurança pública, em linha com as obrigações constitucionais do Estado. A CCJ reconheceu a proposta como uma regulamentação da organização administrativa estadual, matéria de

competência exclusiva do governador, conforme a Constituição mineira. Um substitutivo foi proposto para refinar o projeto, incorporando sugestões da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG), e posteriormente encaminhado à Comissão de Segurança Pública para avaliação.

A CSP concluiu, em síntese, que o projeto persegue o interesse público e merece prosperar, bem como é considerado necessário e merecedor de elogios, pois permite a realização remota de procedimentos policiais, traz maior eficiência ao trabalho das polícias e minimiza o problema do déficit de servidores da PCMG. No entanto, com o objetivo de aprimorar a proposta, foi apresentado o Substitutivo nº 2, incorporando os aperfeiçoamentos realizados pela comissão anterior

A CSP, em síntese, concordou que a proposta promove a eficiência e economia administrativa, contribuindo para a melhoria dos serviços de segurança pública. No entanto, reconheceu que o estabelecimento do Plantão Digital está limitado pela disponibilidade de recursos materiais e humanos, e que é responsabilidade exclusiva da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) organizar a distribuição e configuração das delegacias de plantão digital no estado, com base na reserva do possível. Desse modo, a CAP (Comissão de Administração Pública) concluiu que seria uma invasão à autonomia gerencial da PCMG definir os locais de instalação, o número de policiais envolvidos e o número de delegacias de plantão digital através de lei parlamentar. Por fim, a CAP apresentou as Emendas nº 1 a 3 ao Substitutivo nº 2 da Comissão de Segurança Pública.

Em razão do término da legislatura o projeto de lei foi arquivado em 31/01/2023, conforme artigo 180 do regimento interno² da Assembleia Legislativa de Minas Gerais.

3.3 Regulamentações administrativas acerca do Plantão Digital

Com a falta de regulamentação legal, atualmente o Plantão Digital é regulamentado pelas Resoluções 8167/2021, 8186/2021 e 8238/2022, que definem a estrutura e as funções fundamentais das Deplans Digitais, e da Central Estadual do Plantão Digital (CEPD) e ampliam o alcance, com a criação da 2ª CEPD e 3ª CEPD, em Belo Horizonte e Montes Claros, abrangendo outros 08 (oito) departamentos territoriais, assim como a Resolução 8232/2022, que estabelece o Manual de Orientações Básicas da Cadeia de Custódia no âmbito da Polícia

² Art. 180 – A proposição será arquivada ao final da legislatura

Civil de Minas Gerais e a Resolução 8235/2022, que institui as Diretrizes para o Funcionamento do Plantão Digital.

3.4 O funcionamento do Plantão Digital

O plantão digital é caracterizado pela presença de policiais civis em dois locais diferentes: 1) o plantão da Delegacia de Polícia onde ocorreu o crime e 2) a Delegacia de Plantão Digital implantada em local diverso, com comunicação em tempo real através de videoconferência (art. 2º do projeto de lei nº 802, de 2019).³ O plantão digital funciona da seguinte maneira: na Delegacia de Polícia de Plantão do local onde ocorreu o crime são recebidos os condutores, vítimas, investigados/indiciados, testemunhas e registros de eventos de defesa social, além de pessoas, objetos e valores apreendidos em caso de flagrante delito (§1º, art. 3º do projeto de lei nº 802, de 2019)⁴. Enquanto isso, na Delegacia de Plantão Digital, o Delegado de Polícia e o Escrivão de Polícia atuam remotamente e em tempo real, através de videoconferência.

O Delegado tomara as decisões e ordenaria juridicamente a formalização dos atos a serem realizados pelo Escrivão e pelo Investigador de Polícia que estaria no local de apresentação pessoal da ocorrência policial (§2º, art. 3º do projeto de lei nº 802, de 2019)⁵.

De acordo com os artigos 4º e 5º do projeto de lei nº 802, de 2019:

Art. 4º – O Plantão Digital da PCMG, na unidade em que for implantado, implica:

I – presença física de Investigador de Polícia para cumprimento do protocolo de que trata o inciso III do artigo 2º, na unidade em que for implantado;

II – atendimento de ocorrências da área circunscricional da Delegacia de Polícia do local da ocorrência do fato por Investigadores de Polícia e outros servidores de apoio, se houver;

III – pressuposição de fé pública, derivada da presunção de veracidade, inerente a todo ato administrativo praticado por servidor público;

³ Art. 2º – O Plantão Digital da PCMG será realizado por videoconferência e composto por uma equipe presente na Delegacia de Plantão do local da ocorrência do fato e outra equipe presente na Deplan Digital (redação dada pela Emenda 02 da Comissão de Administração Pública). .

⁴ § 1º – Em caso de ocorrência de infração penal ou ato infracional análogo, será lavrado o devido Registro de Evento de Defesa Social – Reds –, e os condutores se deslocarão com os conduzidos, as vítimas e as testemunhas para a Delegacia de Polícia de Plantão mais próxima do local do fato (redação dada pela Emenda 03 da Comissão de Administração Pública).

⁵ § 2º – O Delegado de Polícia ouvirá, mediante videoconferência, os condutores, as vítimas, as testemunhas e os conduzidos, que estarão na Delegacia de Polícia de Plantão do local da ocorrência do fato, na presença de policial civil, ocasião em que serão formalizados os atos e termos de polícia judiciária (redação dada pela Emenda 03 da Comissão de Administração Pública).

IV – apresentação, ao Delegado de Polícia, de pessoas e objetos, por meio de instrumentos e tecnologias audiovisuais e digitais, a propiciar decisão pela lavratura de auto de prisão em flagrante e outros atos de polícia judiciária;

V – apresentação do preso ao Delegado de Polícia do lugar mais próximo em que ocorrer a infração penal, quando o Delegado de Polícia da Deplan Digital assim o decidir.

VI – execução, à distância, de atos procedimentais de polícia judiciária, como depoimentos, declarações e acareações, evitando-se deslocamentos desnecessários de vítimas, testemunhas e condutores, sem prejuízo do sigilo próprio da fase investigativa;

VII – celeridade na produção de provas, sob a primazia dos direitos fundamentais e dos princípios da administração pública; e

VIII – garantia da atuação da defesa do conduzido e da vítima em quaisquer dos dois ambientes territoriais de atendimento, em cumprimento ao inciso LXII do art. 5º da Constituição Federal.

Art. 5º – Os atos e procedimentos de polícia judiciária decorrentes do Plantão Digital serão documentados por instrumento e tecnologias audiovisuais e digitais, podendo ser assinados eletronicamente, e assim submetidos ao Juiz de Direito competente para o respectivo exame.

§ 1º – O integrante da Polícia Civil com atuação no local em que se encontrar o conduzido, sob ordem, executará determinações e garantirá a regularidade do que vier a ser custodiado, vistoriado, apreendido, recolhido ou restituído, observado o art. 6º do Código de Processo Penal.

§ 2º – Cumprido o disposto no caput os autos serão encaminhados à Delegacia de Polícia da circunscrição onde ocorreu a infração penal para o prosseguimento da investigação criminal.

Por fim, o Plantão Digital também pode ser operado em regime de revezamento entre as Delegacias Regionais de Polícia Civil (DRPCs). A cada semana, uma DRPC é responsável por atender presencialmente as ocorrências policiais em sua área territorial e simultaneamente, por meio de videoconferência, as ocorrências da DRPC parceira. Nessa semana, a DRPC parceira terá apenas investigadores no plantão, permitindo que seus Delegados e Escrivães se dediquem às investigações criminais durante o expediente. Na semana seguinte, a lógica se inverte, com a DRPC parceira assumindo a função de atendimento presencial e de videoconferência enquanto a outra DRPC mantém apenas investigadores no plantão.

3.5 Impactos do Plantão Digital na Rotina de Trabalho Policial

A introdução do Plantão Digital na Polícia Civil de Minas Gerais foi inicialmente vista como uma solução para modernizar os processos e reduzir a burocracia, conforme discutido por Antunes (2009) e Dejours (2015).

A expectativa era que o uso de tecnologias digitais aumentasse a eficiência das operações policiais, permitindo um melhor gerenciamento de recursos e tempo. No entanto, a

implementação revelou desafios não antecipados. Anteriormente, os policiais estavam diretamente envolvidos no atendimento presencial de ocorrências, o que exigia comunicação e interação direta com o público. Com o Plantão Digital, essas interações passaram a ser mediadas por tecnologias, alterando a forma de trabalho e exigindo novas competências, como o uso eficiente de sistemas como o PCNET e o REDS, além da adaptação a novas rotinas e procedimentos mediados por sistemas tecnológicos e webcams.

A dependência da tecnologia trouxe novas complicações, como a necessidade de garantir que as ferramentas digitais funcionem de maneira confiável durante todo o processo. Problemas técnicos, como falhas de conexão ou mau funcionamento dos sistemas de videoconferência, podem comprometer a qualidade dos procedimentos e a percepção de justiça por parte dos envolvidos.

Um dos principais impactos da adoção do Plantão Digital foi a introdução de videoconferências para a realização de oitivas, ou seja, para a tomada de depoimentos e interrogatórios.

No modelo tradicional, o Delegado de Polícia conduzia essas atividades presencialmente, garantindo contato direto com o detido, testemunhas e demais envolvidos. Com o Plantão Digital, o Delegado passou a realizar essas atividades remotamente, utilizando sistemas de videoconferência que permitem visualizar e ouvir os envolvidos em tempo real, sem a necessidade de estar fisicamente presente no local onde o crime ocorreu.

Além disso, o Plantão Digital introduziu a sistemática do recebimento remoto de ocorrências policiais e a lavratura de Autos de Prisão em Flagrante, inclusive em municípios onde não há delegados ou delegacias em regime de plantão. Esse modelo possibilita que os policiais locais, como investigadores e militares, apresentem condutores, vítimas e investigados ao Delegado que está em outra localidade, assegurando que todos os procedimentos legais sejam cumpridos sem a necessidade de deslocamento físico.

O modelo remoto implementado pelo Plantão Digital alterou profundamente a rotina operacional dos policiais. Anteriormente, o contato direto com os envolvidos em uma ocorrência era um aspecto central do trabalho, permitindo ao Delegado e ao Escrivão de Polícia avaliar nuances comportamentais e estabelecer uma relação mais direta com os envolvidos.

No modelo digital, embora o contato visual e auditivo seja mantido, a ausência física do Delegado pode alterar a dinâmica das interações, exigindo novas formas de comunicação e avaliação. Essa mudança também impacta os procedimentos de investigação e formalização dos atos policiais. Por exemplo, enquanto o Delegado toma decisões remotamente, o Investigador

de Polícia que está fisicamente presente no local da ocorrência é responsável por seguir as determinações do Delegado e garantir que todos os atos sejam realizados conforme a lei.

Essa divisão de responsabilidades, mediada pela tecnologia, requer um novo tipo de coordenação entre os policiais presentes e aqueles que atuam à distância.

Observa-se que, no modelo digital, os investigadores de polícia que estão fisicamente sozinhos nas delegacias de plantão acabam assumindo um aumento de responsabilidades e atividades, pois não mais compartilham a realização de certos procedimentos com o Escrivão ou com o Delegado de Polícia.

Ademais, a sistemática do Plantão Digital reduz a quantidade de policiais na delegacia de plantão que recebe as pessoas presas, uma vez que o Delegado de Polícia e o Escrivão não estão mais fisicamente presentes. Por outro lado, aumenta-se o número de policiais em locais diversos, onde não há recepção de pessoas ou materiais.

Dessa forma, observa-se que as transformações introduzidas pelo Plantão Digital reconfiguraram significativamente as rotinas de trabalho dos policiais envolvidos com a sistemática do plantão digital.

4. PERCURSO METODOLÓGICO

Inicialmente a presente pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa pelo parecer de número 6.960.764.

A metodologia adotada nessa pesquisa é orientada por uma abordagem qualitativa, e tem por referência o conceito de totalidade, no sentido dado a esse termo por Marx e Lukács, ou seja, tal conceito tem como perspectiva a compreensão da realidade social como envolvendo um conjunto complexo de fatores e relações do objeto estudado (Netto, 2011).

Inicialmente, foi realizada uma revisão bibliográfica, baseada em estudos acerca da problemática do trabalho em geral, do trabalho policial e do plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais, conforme as diretrizes estabelecidas por Minayo (2013) em sua obra sobre pesquisa social. Esta revisão fornece uma base teórica fundamental para a análise dos dados coletados, oferecendo um panorama abrangente dos temas a serem explorados.

Posteriormente, foi realizada a análise de documentos institucionais seguindo as orientações de Flick (2009). Essa fase incluiu o exame dos documentos institucionais e da legislação pertinente, permitindo um entendimento mais completo das práticas, políticas e procedimentos vigentes na Central Estadual do Plantão Digital.

Em seguida, foi realizada uma pesquisa exploratória para observar os procedimentos realizados na Central Estadual do Plantão Digital.

A escolha da equipe e dos horários da pesquisa exploratória foi feita de acordo com a disponibilidade do pesquisador e de forma aleatória.

Esta abordagem envolveu a observação detalhada das práticas cotidianas e das interações no ambiente da Central, sem interação direta do pesquisador com os sujeitos observados. Os sujeitos desta pesquisa foram os policiais que atuam diretamente no Plantão Digital, incluindo delegados, investigadores e escrivães, que desempenham suas funções no ambiente observado. A escolha desses sujeitos se deu pela relevância de suas funções na operação cotidiana do Plantão Digital, tornando-os peças-chave para compreender como essa nova dinâmica de trabalho está influenciando as práticas policiais e a subjetividade desses profissionais.

Foi informado aos policiais que a observação fazia parte de uma pesquisa exploratória de caráter acadêmico, com o objetivo de analisar as dinâmicas de trabalho no contexto digital, assegurando que sua participação fosse voluntária e anônima. Essa transparência garantiu que as observações fossem realizadas de forma ética, respeitando os direitos e a privacidade dos sujeitos envolvidos.

Por fim, foram realizadas 8 (oito) entrevistas semiestruturadas com os policiais que trabalham na Central Estadual do Plantão Digital. Esta metodologia, detalhada por Triviños (1987) em sua obra sobre pesquisa qualitativa em ciências sociais, permite uma exploração profunda das experiências, percepções e atitudes dos policiais. As entrevistas proporcionaram elementos de análise sobre como o trabalho policial impacta a subjetividade dos profissionais bem como sobre algumas das mudanças relacionadas à implementação do Plantão Digital.

4.1 A pesquisa exploratória na Central Estadual do Plantão Digital – CEPD

A pesquisa exploratória das atividades da Central Estadual do Plantão Digital - CEPD, localizada na Rodovia Papa João Paulo II - Prédio Alterosas da Cidade Administrativa - Serra Verde, Belo Horizonte, ocorreu por dois dias entre julho e agosto 2024 durante o período diurno e noturno com a devida autorização da Coordenação Geral da Central Estadual do Plantão Digital da Polícia Civil de Minas Gerais.

Figura 01: - Localização da CEPD – Edifício Alterosas - Foto retirada do Google Maps (2024).



Foto retirada do Google Maps (2024).

O objetivo da observação foi complementar a análise de dados da pesquisa e facilitar o entendimento a respeito do funcionamento das operações diárias e da estrutura organizacional da Central Estadual do Plantão Digital (CEPD), sem intervenção ou interação com os processos em curso. Vale dizer que o presente pesquisador é Delegado de Polícia, mas não trabalha atualmente na CEPD ou em delegacias vinculadas a atuação da CEPD (Delegacias de Plantão).

A metodologia adotada consistiu em uma pesquisa exploratória durante um intervalo de seis horas em períodos diurno e noturno. O pesquisador foi inicialmente apresentado aos membros da equipe de plantão pelo delegado coordenador geral do CEPD, momento em que se iniciou a fase de coleta de dados. A observação focou-se nos padrões de trabalho, interações entre os funcionários e layout físico da central.

Percebemos que o local onde está instalada a CEPD fica na Cidade Administrativa de Minas Gerais cujo acesso é tormentoso, principalmente nos períodos noturnos, já que esse acesso só é viável por meio de transporte particular ou transporte público. O acesso “a pé” ao local de trabalho é extremamente difícil, pois, encontra-se muito distante dos bairros residenciais e das regiões centrais de Belo Horizonte. No período noturno não existe linhas de ônibus que atendam ao local ficando os trabalhadores dependentes de transporte privado.

Outro ponto a se observar é o rígido controle para o acesso de pessoas que não laboram no local. O prédio Alterosas, que abriga a Central Estadual do Plantão Digital (CEPD), possui uma recepção na entrada onde todo visitante deve passar por um processo de identificação e justificar o motivo da visita para obter permissão de acesso ao restante das instalações. Este controle é necessário para garantir a segurança e a integridade das operações realizadas na CEPD. Em contraste, os trabalhadores da Central possuem crachás que permitem acesso automático tanto ao prédio quanto aos estacionamentos, facilitando a entrada e saída sem a necessidade de passar pelo processo de identificação a cada vez.

Observamos que a CEPD ocupa dois grandes salões do prédio Alterosas, especificadamente no 2º andar. Ocorre que o respectivo prédio comporta diversos outros órgãos inclusive órgãos da Polícia Militar de Minas Gerais e do Corpo de Bombeiros Militares de Minas Gerais.

Em que pese o compartilhamento da estrutura predial e a visualização de muitos policiais militares nos corredores do prédio e nas áreas de convivência, não observamos policiais militares dentro dos salões da CEPD.

Outro ponto que nos chamou a atenção é o acesso aos salões do CEPD. As portas de acesso a esses salões ficam encostadas e qualquer outra pessoa não trabalhadora precisa se identificar ao delegado coordenador de equipe ou a um outro policial que trabalha no local.

Para complementar a observação direta, foram utilizados diversos recursos adicionais. O pesquisador utilizou gravadores de áudio e vídeo do celular para registrar as interações e atividades observadas. Além disso, fez uso de um notebook e cadernos para a tomada de notas detalhadas durante a observação. Também foram realizadas fotografias dos locais que chamaram a atenção do pesquisador, visando documentar visualmente aspectos relevantes do ambiente de trabalho.

Observou-se que o plantão digital funciona 24 horas em turnos ininterruptos de revezamento. Os horários de trabalho das equipes são das 07:00 às 19:00 e das 19:00 às 07:00 em escala de 12x36 e 12x72. Desta forma, o integrante da equipe labora um dia no horário das 07:00 às 19:00 (plantão diurno) e no outro dia no horário das 19:00 às 07:00. Assim entre a saída do turno às 19:00 e o retorno ao trabalho no outro dia às 19:00 existe uma folga de 36 horas. Por sua vez, entre a saída do turno às 07:00 da manhã e o retorno ao trabalho na próxima escala às 07:00 existe uma folga de 72 horas.

Dessa forma, a CEPD opera 24 horas por dia, com turnos de 12 horas em escalas de 12x36 e 12x72, configurando um ciclo de trabalho contínuo entre as equipes. Existem cinco

equipes rotativas, identificadas como A, B, C, D e E, cada uma composta por um coordenador de equipe, delegados e escrivães. As equipes alternam-se nos turnos, garantindo que enquanto uma equipe está em operação, as demais estão em período de descanso.

Os trabalhadores se referem ao período de trabalho como “plantão” que pode ser “plantão diurno” ou “plantão noturno”. Durante o “plantão diurno” foram observadas pausas para o almoço de aproximadamente uma hora e pequenas pausas para lanche, banheiro e/ou descansos. Todavia, quando os trabalhadores se ausentam para essas pausas o escrivão auxiliar do Delegado coordenador de turno é avisado. Foi observado uma espécie de “controle” sobre o horário de almoço para que não fique sem nenhum trabalhador para atender algum chamado de urgência.

Durante o “plantão noturno” também foram observadas pausas para o jantar e para o descanso. No período noturno a pausa para o jantar é menor, aproximadamente 30 minutos, e a quantidade de pausas para lanche e banheiro são menos frequentes. Todavia, observou-se uma pausa mais prolongada para descanso. Os trabalhadores mencionavam que estavam fazendo a pausa de “repouso” ou “indo para o berço”. Esse pesquisador concluiu que essas pausas maiores seriam para que os trabalhadores dormissem ou repousassem por um período maior. Existe inclusive uma sala destinada a esse descanso chamada “sala de descompressão”.

Figura 2 - Sala de descompressão.



Fonte: Acervo do pesquisador. 2024.

Figura 3 - Sala de descompressão

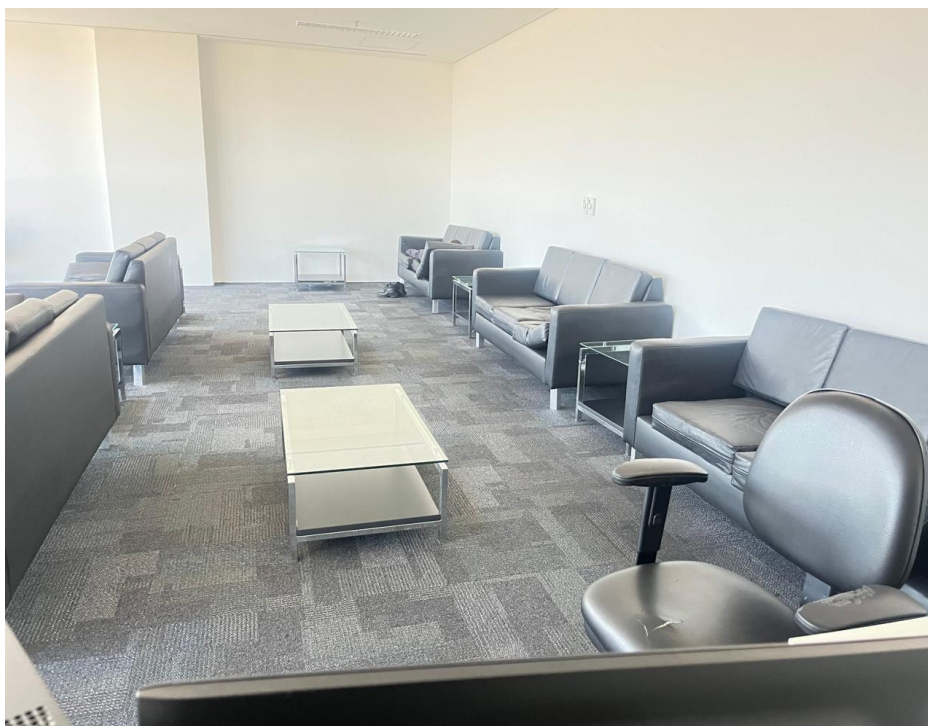


Foto tirada pelo pesquisador (2024).

Em ambos os períodos (noturno e diurno), percebemos que o fluxo de trabalho não é contínuo e o trabalho é exercido por demanda. Assim, quando a demanda de ocorrências a serem realizadas é menor os trabalhadores se mostram mais tranquilos e relaxados, todavia em momentos de maior demanda de ocorrências os trabalhadores se mostram mais tensos. Os trabalhadores em diversos momentos mencionavam que o plantão noturno era mais “puxado”.

Observou-se que a rotina prolongada de trabalho (12 horas) e a alternância entre turnos diurnos e noturnos podem gerar stress e fadiga nos policiais. Observamos, por mais de uma vez, que os trabalhadores durante o plantão diurno, já previam as complicações possíveis do plantão noturno que enfrentariam. Os trabalhadores verificavam a fila de ocorrências e as ocorrências que ainda estavam sendo elaboradas e a depender da quantidade já se preocupavam com o plantão noturno futuro. Por mais de uma vez observamos que o delegado coordenador de equipe um delegado e um escrivão informar que o plantão noturno iria ser “puxado”.

Outro ponto observado foi que um dos escrivães em conversa com um dos delegados relatou que quando saía do plantão noturno não conseguia se “desligar” e demorava muito a dormir.

A carga de trabalho durante os plantões, especialmente os noturnos, é um fator significativo de stress, notadamente em razão dessa antecipação. A escala de 12x36 e 12x72,

apesar de permitir períodos de folga mais prolongados, pode contribuir para a fadiga acumulada ao longo do tempo, afetando a saúde física e mental dos policiais.

Os trabalhadores são dispostos em dois salões. O salão 01 é composto por 24 estações de trabalho. Cada posto de estação de trabalho possui um microcomputador, telefone, webcam e headset (fone de ouvido), mesa, armário e gavetas. Observamos que ao lado desses salões existe uma cafeteria e restaurante que funciona em horário comercial.

O salão 01 é disposto da seguinte forma: 01 posto de trabalho para o delegado coordenador de equipe; 01 posto de trabalho para o escrivão auxiliar do coordenador de equipe; 08 postos de trabalho para os delegados; 14 postos de trabalho para os escrivães e uma área com frigobar e café.

Já o salão 02 é composto por 22 estações de trabalho semelhantes ao do salão 01. O salão 01 é disposto da seguinte forma: 08 postos de trabalho para os delegados; 14 postos de trabalho para os escrivães e uma pequena área com frigobar.

Figura 04: Salão 01 – Estações de trabalho dos Delegados.

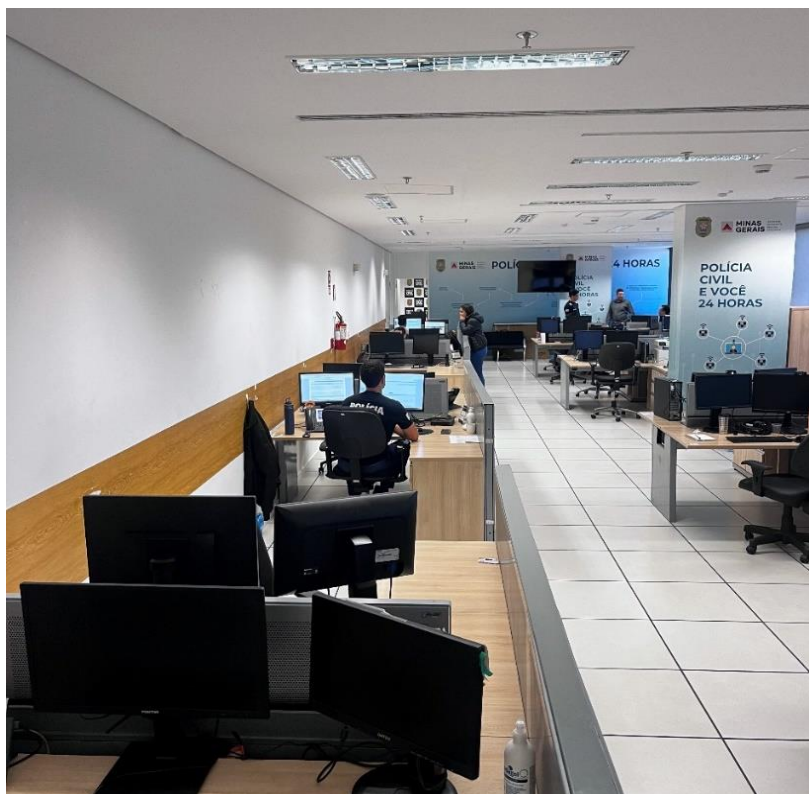


Foto tirada pelo pesquisador (2024).

Figura 05: Salão 01 – Estações de trabalho dos Delegados.

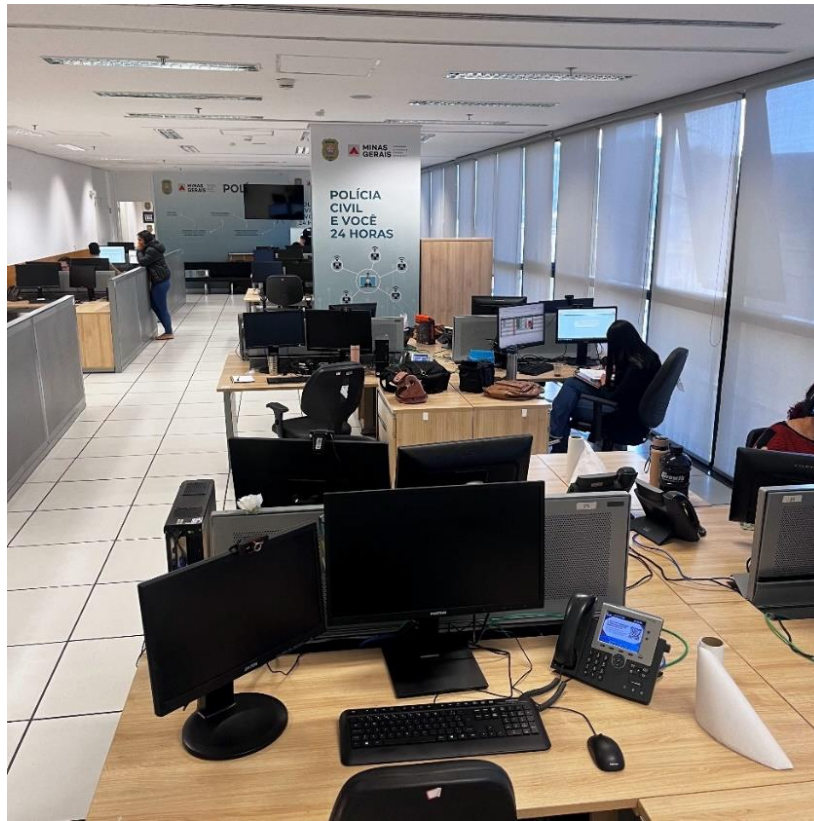


Foto tirada pelo pesquisador (2024).

Figura 06: Salão 01 - Estação de trabalho.

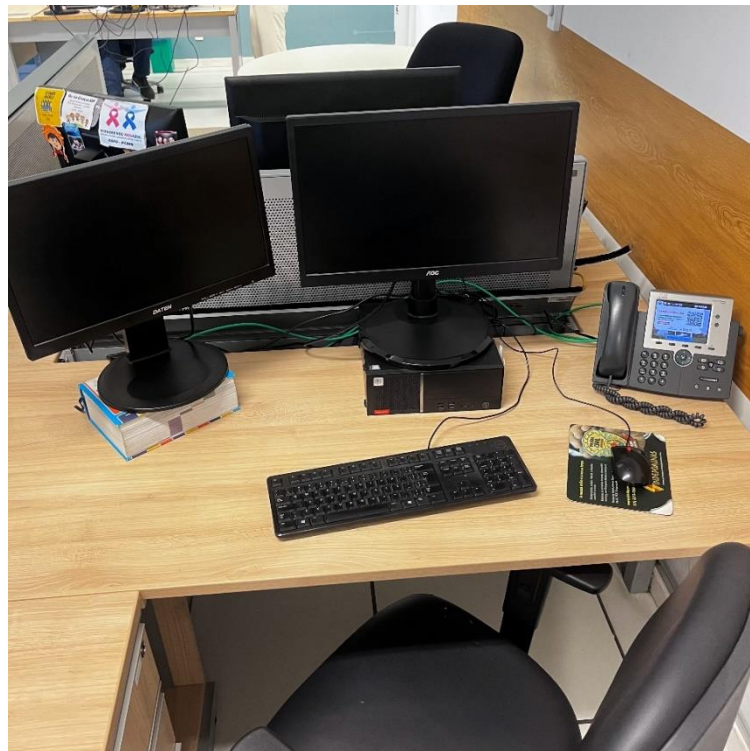


Foto tirada pelo pesquisador (2024).

Figura 07: Salão 01 – Estação de trabalho do delegado coordenador de equipe e do escrivão auxiliar (2024).



Foto tirada pelo pesquisador (2024).

Figura 08: Área 01 – Área de café

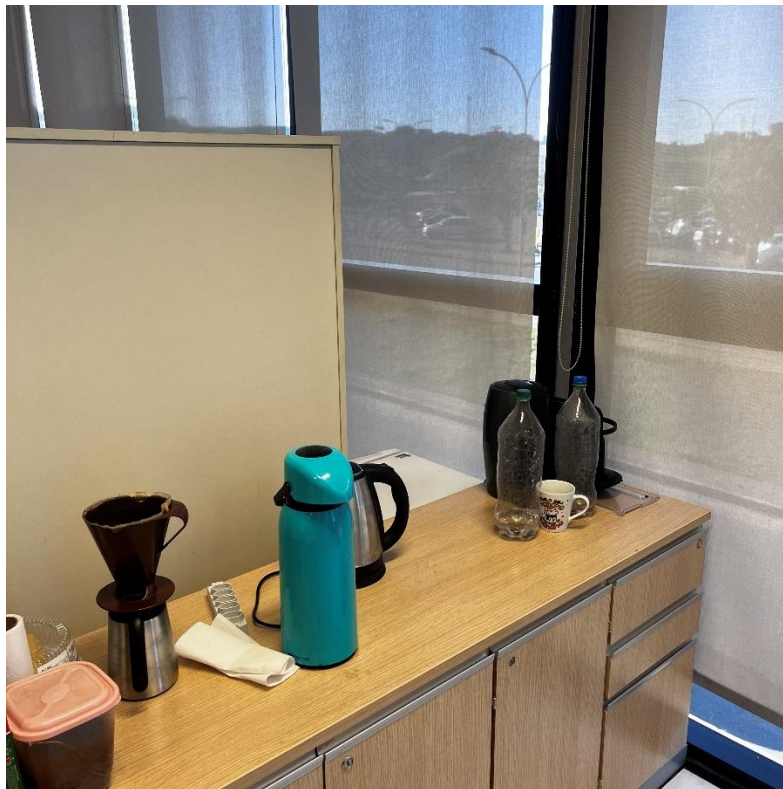


Foto tirada pelo pesquisador (2024).

Figura 09: Área 02 – Área de café.



Foto tirada pelo pesquisador (2024).

Figura 10: Salão 02 – Estações de trabalho dos Delegados.

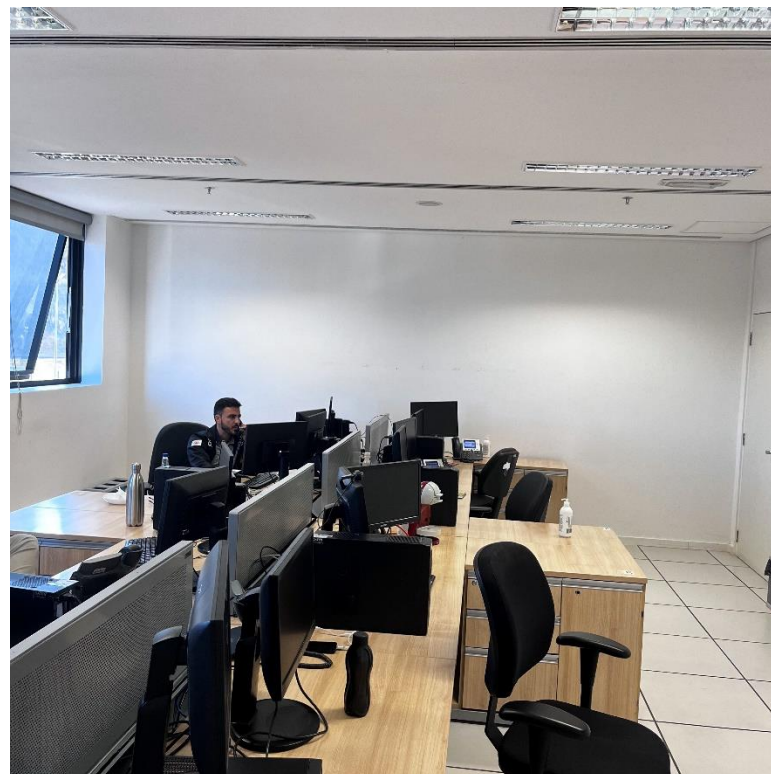


Foto tirada pelo pesquisador (2024).

Figura 11: Salão 02 – Estações de trabalho dos Escrivães.

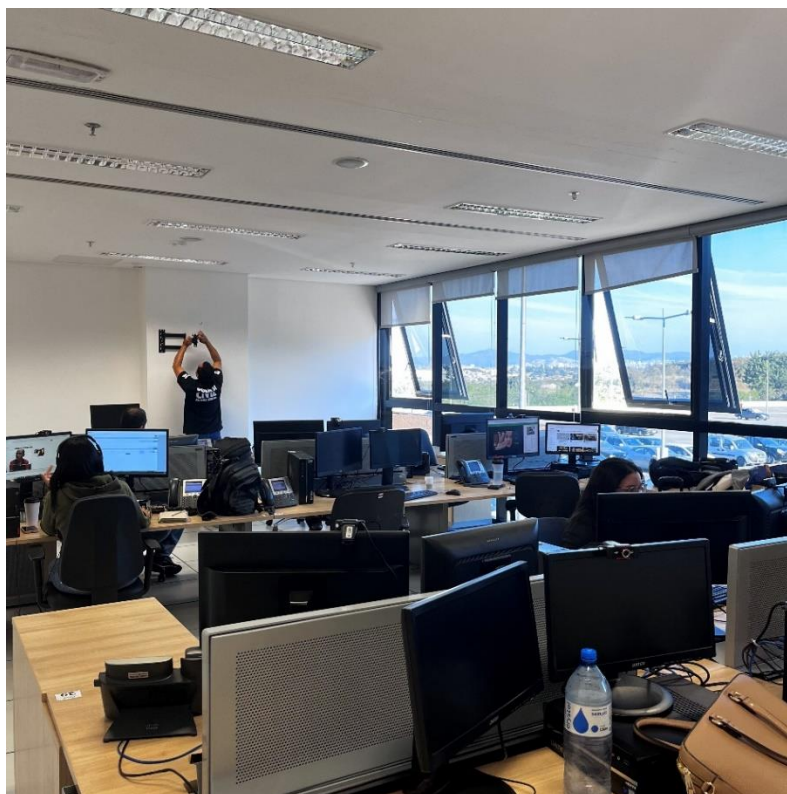


Foto tirada pelo pesquisador (2024).

Durante os períodos de observação, no salão 01 estavam presentes 10 (dez) escrivães e 4 (quatro) delegados além do delegado coordenador da equipe. Já no salão 02 estavam presentes 2 (dois) delegado e 7 (sete) escrivães.

Observou-se que a divisão dos salões segue a lógica de qual área está vinculado o atendimento. O salão 01 atende ocorrências da região metropolitana de Belo Horizonte, já o salão 02 atende as ocorrências do interior do estado.

Durante a observação o nível de ruído é mantido em um patamar tolerável e a configuração do espaço lembra uma central de telemarketing, porém adaptada para as especificações de uma operação policial.

Quanto aos trabalhadores observados e os papéis desempenhados observou-se a existência do delegado coordenador de equipe, do escrivão auxiliar do delegado coordenador de equipe, dos delegados, dos escrivães e dos trabalhadores que laboram no expediente e não fazem parte das equipes.

O delegado coordenador de equipe é responsável pela distribuição das ocorrências, atendimento de ligações, organização da “planilha” que indica quais procedimentos investigativos estão sendo feitos, quais procedimentos serão realizados e quem será o

responsável por tais procedimentos. Observa-se que ele funciona como um “chefe do turno”. Durante o período de observação o delegado coordenado da equipe não realizou procedimentos investigativos (lavratura de flagrantes, abertura de inquéritos ou oitivas de partes) ficando sua atividade associada a gestão, coordenação e administração da equipe durante seu turno.

Observamos que a “planilha” também é uma fonte de stress para os trabalhadores envolvidos na Central. Tanto a alimentação dos dados, quanto o acompanhamento deve ser seguido e existe uma certa “pressão” para o seu preenchimento e constante atualização. Quando a “planilha” parou de funcionar por alguns minutos observamos um grande descontentamento e o nível de ruído e stress aumentou significativamente. Esse fenômeno também foi observado quando o sistema policial chamado de PCNET ou o sistema chamado REDS apresenta lentidão.

Também foram observadas reclamações em relação a demora na assinatura eletrônica dos procedimentos e na demora da entrega dos procedimentos pelos sistemas. Em resumo, observamos que o fluxo de trabalho na Central é altamente dependente da tecnologia empregada nos sistemas PCNET, REDS, na “planilha” e nos equipamentos de videoconferência. Qualquer atraso ou problema nesses sistemas gera um stress demasiado na equipe e um atraso nos atendimentos das ocorrências. Esse atraso gera “fila” e essa “fila” gera mais stress nos trabalhadores.

O coordenador de turno é auxiliado por um escrivão. Esse escrivão fica por conta de organizar os horários de almoço, auxiliar no preenchimento da “planilha” e quando necessário ele também realiza as oitivas.

Os delegados são os trabalhadores que presidem e tomam as decisões sobre os procedimentos que estão sob sua responsabilidade e que são a eles repassados pelo delegado coordenador de equipe. Esses trabalhadores trabalham em vários procedimentos simultaneamente. Observou-se que quanto as decisões no procedimento, quais diligências serão tomadas, o que deverá ser feito, esses trabalhadores possuem total autonomia e não estão subordinados a ninguém. Ocorre que durante as observações verificou-se que esses delegados conversam entre seus pares, pedem opiniões, discutem os casos quando são mais complexos e só então tomam suas decisões.

Os escrivães são os trabalhadores responsáveis por fazer as oitivas sob a supervisão do delegado responsável pelo procedimento. Em resumo, a pessoa a ser ouvida é colocada em frente a uma câmera e a ela são feitas perguntas e suas respostas são digitadas pelo escrivão. Ao término das perguntas o delegado verifica o teor das respostas e aprova o conteúdo ou repassa mais perguntas que são feitas pelo escrivão de polícia. Observou-se que em alguns casos

o delegado faz diretamente essas perguntas e o escrivão digita e em outros casos o próprio delegado faz as perguntas e digita. Ademais, o escrivão de polícia produz diversas peças o sistema policial como apreensão de materiais, certidões, termos etc. Todas as peças produzidas pelo escrivão precisam ser aprovadas e assinadas pelo delegado que responsável pelos procedimentos. Sublinha-se que todas as peças e diligências produzidas pelo escrivão podem ser produzidas pelo próprio delegado de polícia, mas o escrivão não pode realizar as peças e tomar decisões que são exclusivas do delegado de polícia.

Os demais trabalhadores são aqueles que auxiliam as equipes, mas não as integram. São eles o coordenador geral do CEPD, o chefe de cartório, o analista e o escrivão auxiliar. Esses trabalhadores não laboram em regime de plantão. Eles trabalham durante o expediente normal das 8:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00. Durante as observações eles passavam pelos salões e conversavam com os trabalhadores da equipe. Suas atividades não foram observadas detalhadamente já que não são o foco principal desta pesquisa. Todavia se pode observar que eles estão mais ligados a atividades de suporte, gestão e administração e que o Coordenador Geral é o chefe de todo o CEPD.

Em linhas gerais se observou uma estrutura altamente hierarquizada em que no topo da hierarquia está o chefe do CEPD, na sequência o delegado coordenador de turno, os delegados, o chefe de cartório e os escrivães. Essa divisão é marcada inclusive com a divisão do salão em que de um lado estão os delegados e em outro os escrivães. Sendo que o coordenador da equipe e seu escrivão auxiliar também ficam em locais separados. Por fim, o coordenador geral do CEPD fica em uma sala (gabinete) próprio e os trabalhadores do expediente não laboram nos salões.

Quanto ao trabalho realizado observou-se que a interação com os indivíduos conduzidos (presos), vítimas, testemunhas, advogados e outros ocorre via videoconferência ou telefone, não ocorrendo o contato direto entre quem está na Central Estadual e quem está nas Delegacias de Plantão. Ou seja, não existe o contato físico direto as pessoas que estão na delegacia de plantão e os integrantes do plantão digital. Também não existe contato direto com materiais apreendidos ou apresentados e quando precisam ser observados de alguma maneira os materiais são fotografados ou apresentados nas câmeras de videoconferência. Observou-se que materiais que precisam ser periciados são encaminhados diretamente para a perícia e os integrantes do CEPD possuem acesso ao laudo pericial e não ao material.

Como exemplo, durante as observações foi realizado um atendimento de uma ocorrência envolvendo drogas ilícitas. As drogas não são apresentadas ao delegado ou ao escrivão. A droga

é apreendida e entregue ao perito criminal. Esse perito realiza as análises e produz um documento chamado laudo pericial. Os integrantes do CEPD possuem acesso a esse laudo e não a droga em si.

As oitivas (testemunhas, vítimas, investigados) são realizadas pelos escrivães de polícia sob a supervisão do delegado responsável pelo procedimento, com cada escrivão gerenciando um procedimento por vez, enquanto os delegados podem atuar em vários procedimentos simultaneamente, dependendo da demanda. A distribuição das ocorrências é coordenada por um Delegado de Polícia, que determina quais casos cada delegado irá gerenciar, e cada delegado, por sua vez, escolhe os escrivães para cada ocorrência. Todo o acompanhamento operacional é meticulosamente registrado em uma planilha própria, e as oitivas e procedimentos investigativos são documentados no sistema PCNET.

Observou-se que o CEPD funciona de maneira coordenada com a Delegacia de Polícia de Plantão do local onde ocorreu o crime. Assim em um primeiro momento, na delegacia de plantão, são apresentados condutores, vítimas, investigados, testemunhas, registros de eventos de defesa social, além de pessoas, objetos e valores apreendidos em caso de flagrante delito.

Em um segundo momento o investigador de polícia que está em uma dessas delegacias de plantão faz contato com o delegado coordenador de equipe indicando que as pessoas estão presentes e os materiais devidamente conferidos.

Em um terceiro momento o delegado coordenador de turno, auxiliado pelo escrivão de polícia insere esses dados na “planilha” e designa qual delegado será responsável pelo atendimento daqueles procedimentos.

Em um quarto momento o investigador de polícia faz contato via telefone diretamente com o delegado de polícia do CEPD que será responsável por aquele procedimento.

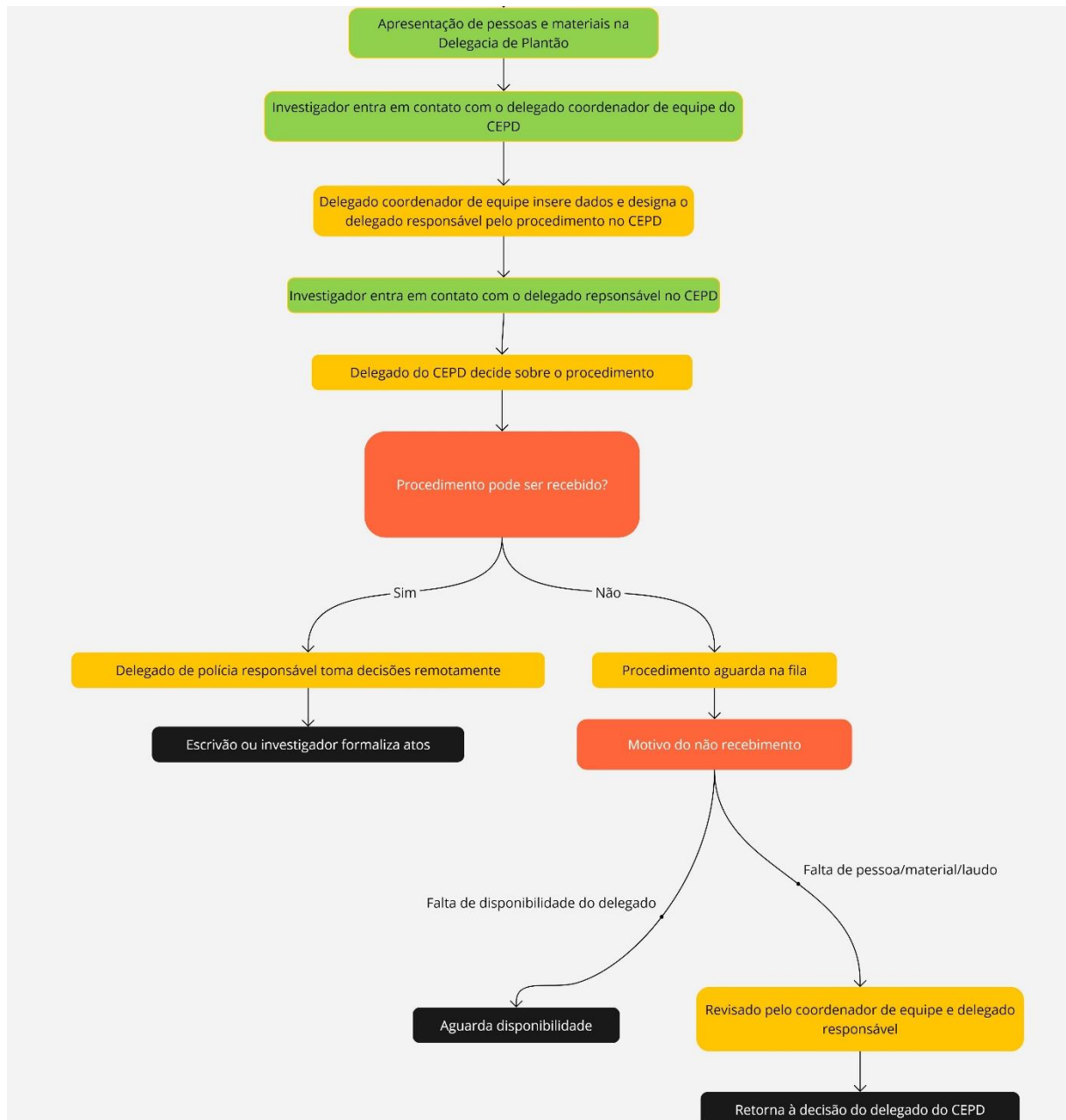
Em um quinto momento o delegado responsável indicará se aquele procedimento poderá ser recebido ou não.

Em um sexto momento se o procedimento pode ser recebido. Uma vez recebido o delegado de polícia responsável pelo procedimento, operando remotamente via plantão digital, toma as decisões e ordena juridicamente a formalização dos atos a serem realizados pelo escrivão que está com ele no CEPD ou pelo investigador de polícia que está presente fisicamente no local da ocorrência (delegacia de plantão)

Caso o procedimento não possa ser recebido ele entra em “fila” aguardando o momento que o delegado estará disponível ou que exista escrivães disponíveis.

Outra razão para o não recebimento de um procedimento é a ausência de alguma pessoa, de algum material, laudo etc. Essa análise sobre ausência de algum requisito é realizada em um primeiro momento pelo delegado coordenador de equipe e em um segundo momento pelo delegado responsável pelo atendimento. Segue um fluxograma das observações (FIG. 09).

Figura 09 – Fluxograma das atividades observadas na CEPD



Fonte: elaborado pelo pesquisador. 2024.

4.2 Entrevistas semiestruturadas

As entrevistas semiestruturadas foram realizadas entre os dias 27/07/2024 e 01/08/2024. Optamos por realizar as entrevistas em local diverso da Central Estadual do Plantão Digital (CEPD). Desse modo, as entrevistas ocorreram em restaurantes e cafés situado nas proximidades da Cidade Administrativa (5 entrevistas) e por meio de vídeo conferência (3 entrevistas).

Os participantes das entrevistas são policiais civis da Polícia Civil de Minas Gerais, especificamente aqueles envolvidos com o plantão digital e que laboram na CEPD. Foram entrevistados oito policiais civis. Esta escolha de participantes (policiais civis) e do respectivo quantitativo (oito participantes) visa oferecer uma compreensão sobre as percepções e experiências dos profissionais diretamente afetados pelas inovações tecnológicas e operacionais em sua rotina de trabalho na Central Estadual do Plantão Digital.

O contato inicial com os participantes foi realizado de maneira aleatória, abordando diretamente os policiais que estavam laborando na Central Estadual do Plantão Digital (CEPD) durante o período da pesquisa exploratória de observação das atividades. Após essa abordagem inicial, a seleção de outros participantes ocorreu por meio de indicações feitas pelos próprios policiais já contatados. Os participantes foram escolhidos com base em três critérios principais: anuírem com a participação na pesquisa, estarem em serviço na CEPD e possuírem disponibilidade de horários para participar da pesquisa. O processo de seleção foi conduzido de maneira direta e informal, aproveitando a oportunidade de interação no local de trabalho para garantir a inclusão dos sujeitos que atendiam aos critérios estabelecidos.

Dessa forma, foram entrevistados 5 (cinco) delegados e 3 (três) escrivães. Dentre os delegados entrevistados um deles já exerceu a função de coordenador de equipe, mas atualmente exerce a função de delegado da equipe. Entre os escrivães entrevistados um deles exerce a função de auxiliar do coordenador de equipe.

Notadamente, encontramos dificuldades na seleção dos entrevistados principalmente em razão da disponibilidade de horários dos participantes. Foram necessários 22 (vinte e dois) convites entre os períodos de 27/07/2023 e 01/08/2023 para conseguirmos o aceite de 8 (oito) participantes. Também encontramos dificuldades quanto ao local para realização da respectiva entrevista, já que optamos por realizá-la fora da Central Estadual do Plantão Digital. Por esse motivo, e para adequar a disponibilidade de horários dos entrevistados, 2 (duas) entrevistas

foram realizadas por videoconferência, para essas entrevistas foi utilizada a ferramenta Google Meet.

Observamos que anexo ao lado dos salões destinados ao CEPD existe uma cafeteria. Todavia, existe um fluxo contínuo de outros trabalhadores policiais, razão pela qual decidimos não realizar as entrevistas neste local.

As entrevistas foram conduzidas da seguinte maneira. Inicialmente foi apresentado o Termo de consentimento livre e esclarecido e informado os objetivos da pesquisa e o caráter sigiloso dos dados e do tratamento destes. Posteriormente foi solicitada a autorização para a gravação da entrevista.

Após a respectiva autorização passou-se à realização das perguntas conforme o seguinte roteiro de entrevistas.

Experiências Pessoais com o Plantão Digital

Como foi sua transição para o sistema de plantão digital? Pode compartilhar experiências iniciais marcantes?

Quais mudanças você observou em seu trabalho diário desde a implementação do plantão digital?

Percepções sobre a Tecnologia

Como você avalia o impacto das tecnologias do plantão digital na eficiência de seu trabalho?

Existem desafios que você enfrenta ao utilizar essas tecnologias? Como os supera?

Subjetividade e Identidade Profissional

De que forma o plantão digital influencia sua percepção sobre o atendimento da sociedade?

Você sente que sua atuação profissional mudou ou pode mudar de alguma forma com a adoção dessas tecnologias?

Relacionamento com a Comunidade

Como o plantão digital afetou seu relacionamento com a comunidade?

Você percebe mudanças na forma como a comunidade interage com a polícia desde a implementação do plantão digital?

Visão Futura e Treinamento

Como você enxerga o futuro do trabalho policial no contexto das inovações tecnológicas?

Que tipo de treinamento ou suporte você considera necessário para se adaptar efetivamente a essas mudanças?

Durante a entrevista o entrevistador também tomou pequenas notas em cadernos de anotações. Por fim as entrevistas gravadas foram integralmente transcritas para a análise. Para a respectiva transcrição o entrevistador ouvia a entrevista e transcrevia as falas integralmente em um documento de texto. A transcrição das oitivas fez um total de 82 laudas e

aproximadamente 220.000 caracteres que foram analisadas pelo pesquisador entre os dias 02/08/2024 e 05/08/2024.

A transcrição integral foi adotada para preservar a riqueza e a profundidade das respostas dos participantes. Em seguida, utilizou-se uma análise qualitativa para codificação e categorização dos dados, o que permitiu a identificação de padrões e temas recorrentes.

4.3 Análises das entrevistas

A análise envolveu múltiplas leituras das transcrições para assegurar uma compreensão aprofundada e contextualizada das informações. Além disso, os dados foram categorizados e as respostas dos diferentes entrevistados comparadas. Com base em Minayo (2013) e Flick (2009) realizamos o seguinte percurso metodológico para análise dos dados coletados.

Primeiramente, realizou-se a familiarização com os dados, o que envolveu a leitura cuidadosa e repetida de todas as transcrições das entrevistas. Esse processo inicial permitiu uma compreensão do contexto e dos detalhes específicos das respostas fornecidas pelos entrevistados.

Em seguida, procedeu-se à codificação dos dados. Todos os dados identificadores do entrevistado foram suprimidos e cada entrevistado foi nomeado como policial 01 a policial 08. Depois, cada resposta dos policiais (01 a 08) foi analisada e segmentada em partes menores, às quais foram atribuídos códigos que representavam temas ou padrões significativos. Esses códigos funcionaram como etiquetas que ajudaram a organizar e categorizar os dados de maneira coerente. A codificação foi uma etapa crucial para a identificação de temas recorrentes nas respostas. Para essa etapa de codificação foi utilizada uma planilha eletrônica e as partes das respostas foram dispostas nas linhas da planilha.

Após a codificação, iniciou-se a fase de identificação dos temas. Os códigos semelhantes foram agrupados para formar temas abrangentes que representassem as respostas dos policiais de maneira mais geral. Esse agrupamento foi feito com o intuito de capturar os principais tópicos abordados pelos entrevistados e de facilitar a análise subsequente. Nessa etapa também foi utilizada uma planilha eletrônica e os temas recorrentes dispostos em colunas.

Os temas identificados foram, então, revisados para assegurar que eles representassem adequadamente os dados e as diferentes perspectivas dos policiais. Durante essa etapa, foram combinados temas semelhantes e divididos aqueles que eram muito abrangentes.

Posteriormente, os temas e categorias foram claramente definidos e renomeados e organizados para manter a consistência e a clareza na análise. Os temas foram dispostos nas colunas e as categorias nas linhas da planilha de base de dados. Então as respostas dos entrevistados foram novamente categorizadas e dispostas na respectiva linha e coluna da planilha de base de dados. A partir dessa base foi possível gerar os gráficos representativos da distribuição das respostas.

A fase final do percurso metodológico consistiu no relato dos resultados. Os temas identificados foram descritos de maneira detalhada e ilustrados com citações representativas dos policiais. Cada citação foi selecionada para refletir as percepções dos entrevistados sobre o plantão digital, destacando as variações entre as experiências e perspectivas dos policiais com perfis de guardião e guerreiro.

Os temas e categorias utilizados foram os seguintes:

Tema 01: Transição para o Plantão Digital

Categoria 01: Oportunidade de Modernização

Categoria 02: Desafios Significativos

Categoria 03: Natural

Tema 02: Mudanças no Trabalho Diário

Categoria 01: Maior Eficiência

Categoria 02: Perda de Interação

Categoria 03: Menos Burocracia

Tema 03: Impacto das Tecnologias na Eficiência

Categoria 01: Melhoria na Eficiência

Categoria 02: Complicação

Categoria 03: Necessidade de Treinamento

Tema 04: Desafios Enfrentados

Categoria 01: Poucos Desafios

Categoria 02: Significativos

Categoria 03: Aprendizado Contínuo

Tema 05: Relacionamento com a Sociedade

Categoria 01: Melhoria

Categoria 02: Piora

Categoria 03: Necessidade de Equilíbrio

Tema 06: Interação da Sociedade com a Polícia

Categoria 01: Confiança Maior

Categoria 02: Menos Confiante

Categoria 03: Necessidade de Equilíbrio

Tema 07: Futuro do Trabalho Policial

Categoria 01: Futuro Promissor
Categoria 02: Preocupações
Categoria 03: Treinamento Contínuo

As respostas dos entrevistados sobre a transição para o Plantão Digital revelaram três categorias principais. A primeira, "Oportunidade de Modernização", reflete a visão dos policiais que veem essa transição como uma chance de atualizar as práticas operacionais e incorporar novas tecnologias que possam melhorar a eficiência e a eficácia do trabalho policial. Em contraste, a categoria "Desafios Significativos" destaca as dificuldades encontradas durante essa transição, como a resistência à mudança por parte de alguns policiais e os desafios técnicos associados à implementação de novas ferramentas digitais. A terceira categoria, "Natural", sugere que, para alguns policiais, essa transição foi vista como um desenvolvimento esperado e inevitável no contexto das mudanças tecnológicas em curso.

No que diz respeito às mudanças no trabalho diário, identificamos nas respostas dos entrevistados três categorias distintas. A categoria "Maior Eficiência" reflete a percepção de que a digitalização trouxe melhorias na organização do trabalho e na gestão dos recursos, facilitando a realização das tarefas diárias com maior precisão. Entretanto, a categoria "Perda de Interação" evidencia as dificuldades enfrentadas devido à dependência crescente da tecnologia, que, segundo alguns policiais, resultou em uma diminuição da interação humana e no surgimento de complicações técnicas que dificultam o trabalho. Por outro lado, a categoria "Menos Burocracia" sugere que a digitalização ajudou a simplificar os procedimentos administrativos, reduzindo o tempo necessário para a execução de tarefas burocráticas e permitindo um foco maior nas funções operacionais.

As respostas dos entrevistados também indicaram suas percepções sobre o impacto das tecnologias na eficiência do trabalho policial, dando origem a três categorias. A primeira, "Melhoria na Eficiência", reflete a opinião de que as novas tecnologias aumentaram a capacidade dos policiais de responder rapidamente às demandas do trabalho, otimizando as operações diárias. Em contraposição, a categoria "Complicação" aborda os desafios associados ao uso de novas ferramentas, como falhas técnicas e dificuldades de adaptação, que, segundo alguns policiais, podem comprometer a eficiência desejada. Por fim, a categoria "Necessidade de Treinamento" destaca a importância de capacitar continuamente os policiais para garantir o uso eficaz dessas novas ferramentas e superar as complicações tecnológicas.

Os desafios enfrentados pelos policiais no contexto da digitalização foram categorizados em três áreas principais. A categoria "Poucos Desafios" indica que alguns policiais perceberam

poucas dificuldades na transição para o ambiente digital. Em contraste, a categoria "Significativos" reflete as barreiras mais pronunciadas encontradas por alguns, que enfrentaram desafios consideráveis na adaptação às novas tecnologias. Por fim, a categoria "Aprendizado Contínuo" destaca a necessidade de formação contínua para que os policiais possam acompanhar as mudanças tecnológicas e utilizar as novas ferramentas de forma eficaz, superando as dificuldades enfrentadas.

As respostas dos entrevistados sobre o relacionamento da polícia com a sociedade após a digitalização foram organizadas em três categorias. A categoria "Melhoria" indica que alguns policiais percebem que a modernização das práticas operacionais, facilitada pela digitalização, melhorou a forma como a sociedade vê a polícia, aumentando a confiança pública. Por outro lado, a categoria "Piora" aponta para uma percepção negativa em determinados segmentos da sociedade, onde a digitalização é vista como um fator que distancia a polícia da comunidade, tornando-a menos acessível. A categoria "Necessidade de Equilíbrio" sublinha a importância de manter um equilíbrio entre as interações digitais e as presenciais, para preservar a proximidade e a confiança que a sociedade deposita na polícia.

No tema da interação da sociedade com a polícia, as respostas dos entrevistados foram agrupadas em três categorias. "Confiança Maior" destaca a visão de que a digitalização aumentou a confiança da sociedade na capacidade da polícia de responder rapidamente e com eficácia. Em contrapartida, a categoria "Menos Confiante" reflete uma preocupação com a possível perda de confiança devido à digitalização, que pode ter tornado o atendimento policial mais distante e menos personalizado. A categoria "Necessidade de Equilíbrio" sugere que, apesar dos benefícios trazidos pela digitalização, ainda há uma necessidade de equilibrar o atendimento digital com o contato humano para garantir que a relação entre a polícia e a sociedade não seja prejudicada.

Finalmente, as percepções sobre o futuro do trabalho policial no Plantão Digital foram divididas em três categorias com base nas respostas dos entrevistados. A categoria "Futuro Promissor" reflete a opinião de que o futuro do trabalho policial é promissor, desde que os policiais recebam treinamento contínuo para se adaptarem às novas tecnologias e práticas emergentes. Em contrapartida, a categoria "Preocupações" expressa as incertezas e a resistência que alguns policiais demonstram em relação às mudanças trazidas pela digitalização, evidenciando os desafios que ainda precisam ser superados. A categoria "Treinamento Contínuo" surge como um aspecto fundamental para garantir que a adaptação às novas

exigências tecnológicas seja eficaz, sendo crucial para mitigar as resistências e superar os desafios associados à transição para um ambiente cada vez mais digitalizado.

Com base nesses temas e na respectiva categorização, chegamos aos seguintes resultados dispostos nos gráficos a seguir. Sublinha-se que a escolha dos gráficos se deu para melhor visualizar os dados coletados e estruturados conforme disposto no percurso metodológico.

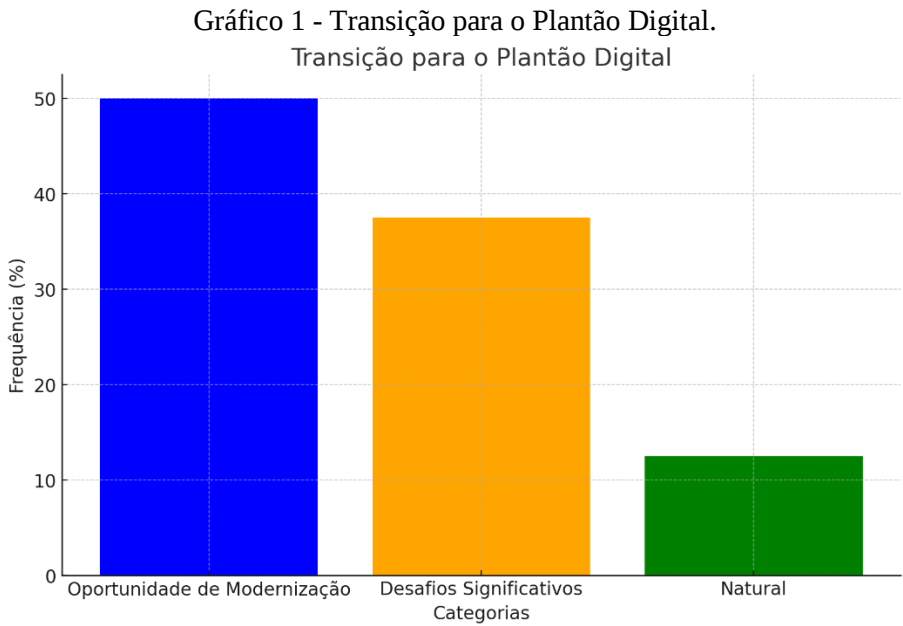


Gráfico produzido pelo pesquisador (2024).

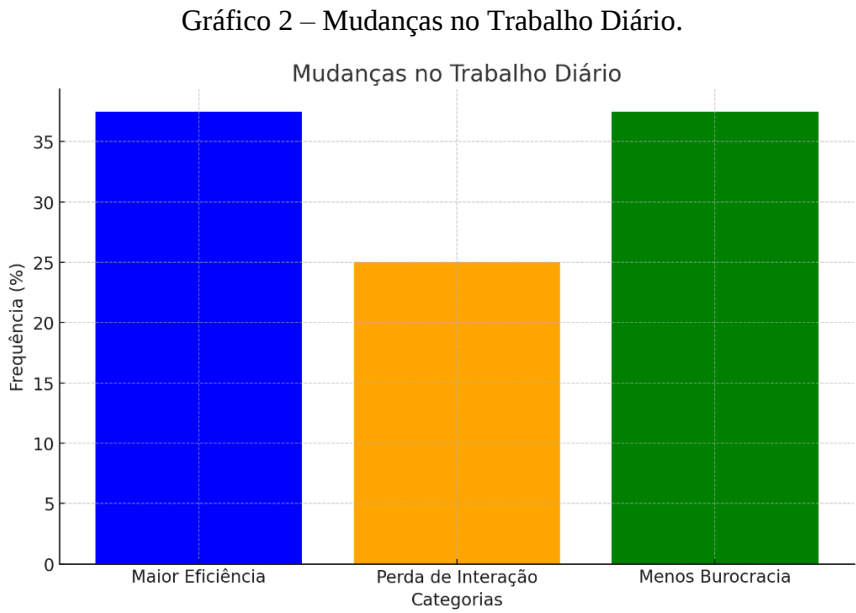


Gráfico produzido pelo pesquisador (2024).

Gráfico 03: Impacto das Tecnologias na Eficiência.

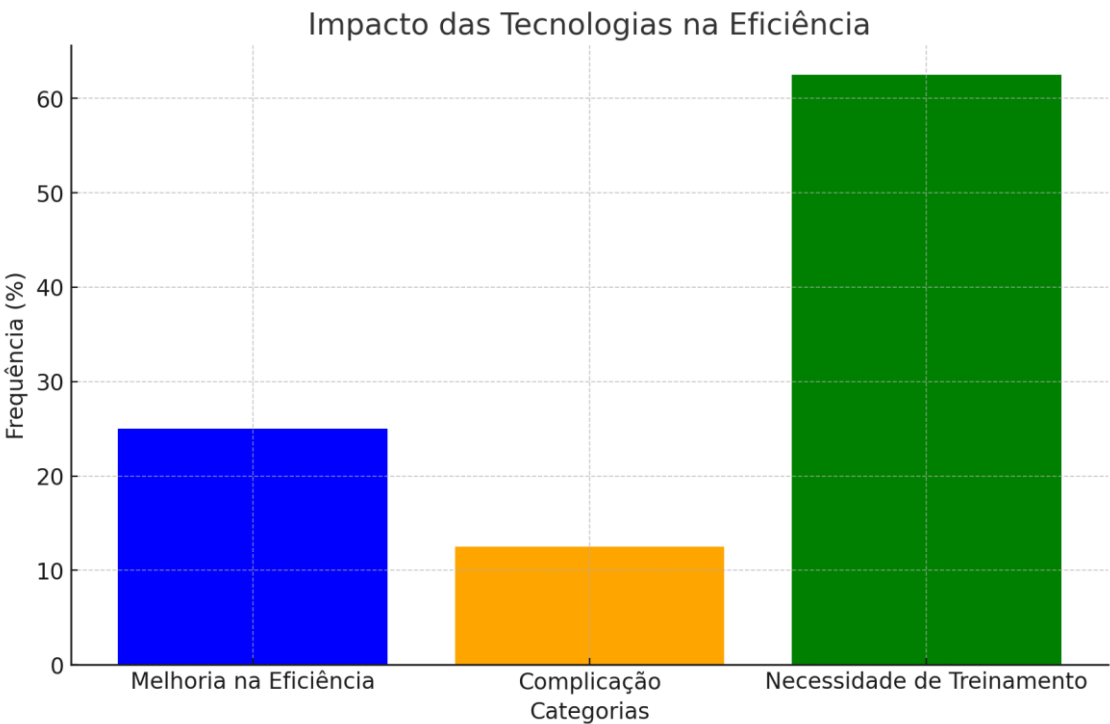


Gráfico produzido pelo pesquisador (2024).

Gráfico 04: Desafios Enfrentados.

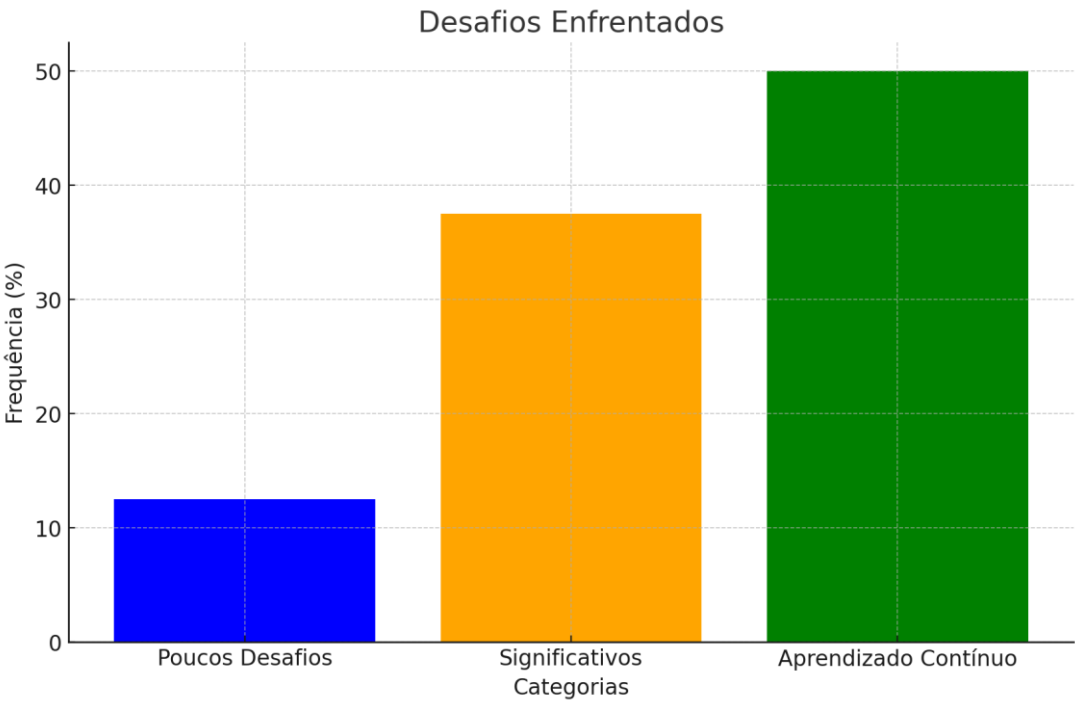


Gráfico produzido pelo pesquisador (2024).

Gráfico 05: Relacionamento com a Sociedade.

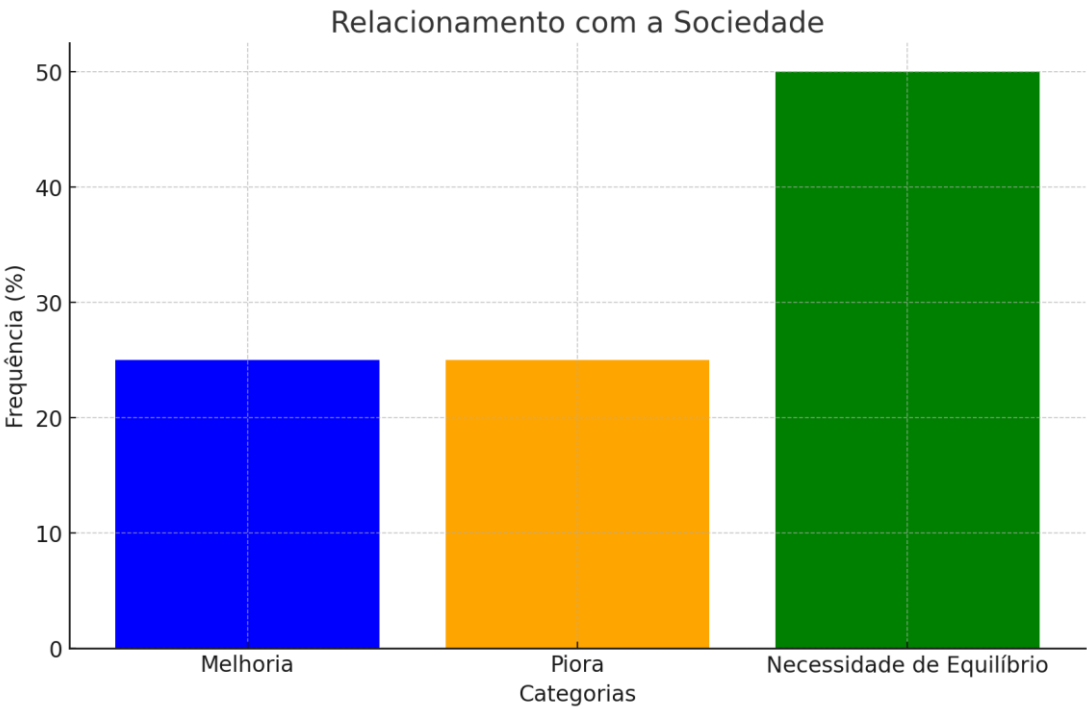


Gráfico produzido pelo pesquisador (2024).

Gráfico 06: Interação da Sociedade com a Polícia.

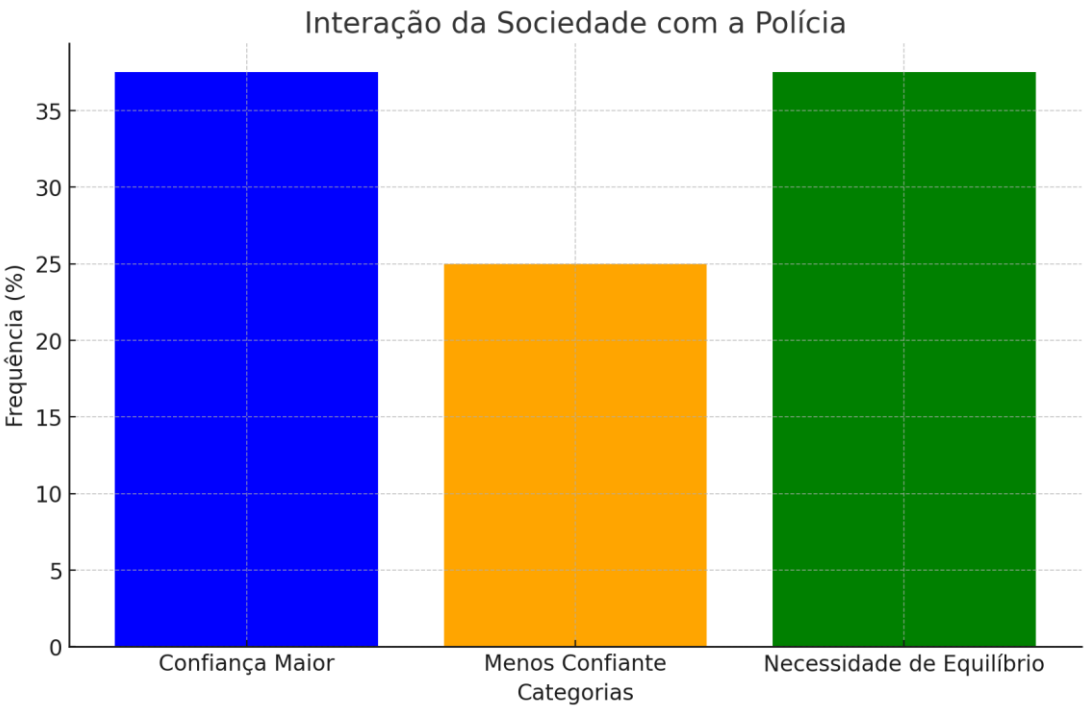


Gráfico produzido pelo pesquisador (2024).

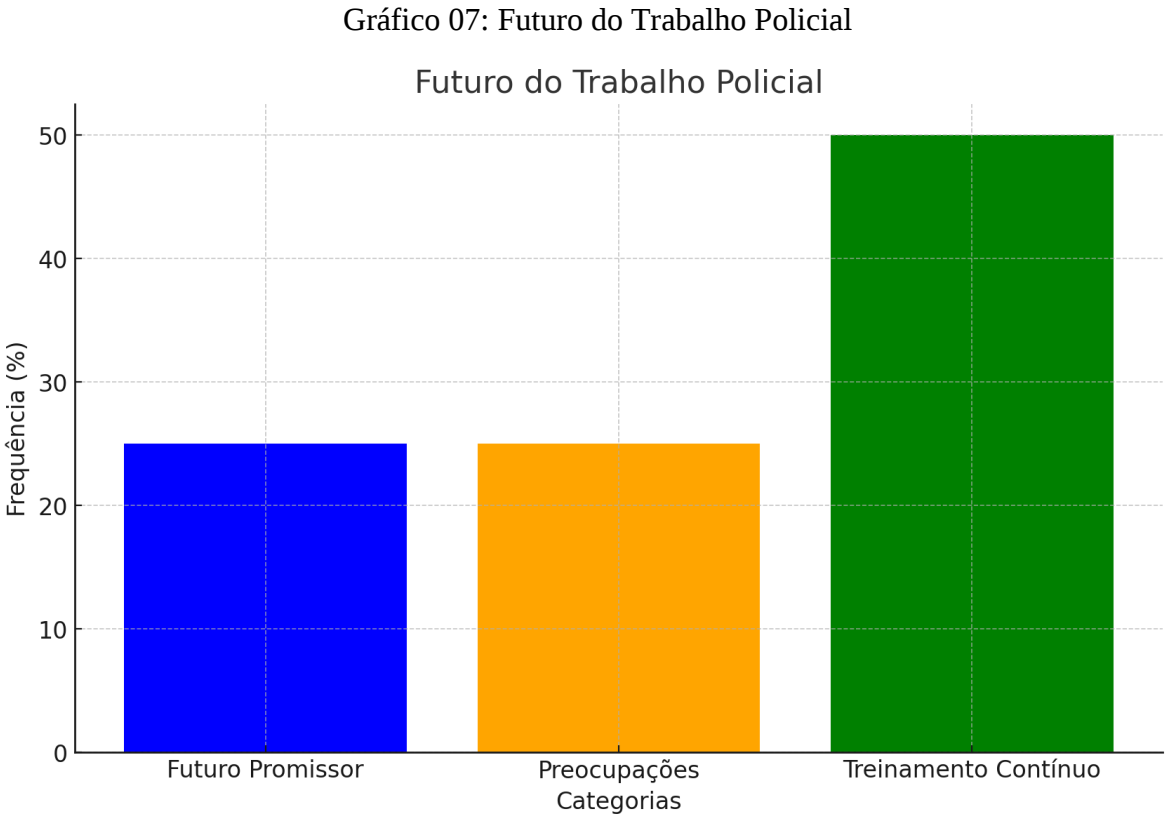


Gráfico produzido pelo pesquisador (2024).

Quanto ao tema transição para o plantão digital Plantão Digital e a visão quanto a possíveis dificuldades ou oportunidades, o policial 01 informou possuir familiaridade prévia com uso de tecnologias e encontrou uma transição relativamente tranquila vendo-a como uma oportunidade de modernização. Policial 01: "Para mim, foi uma chance de melhorar o trabalho e reduzir aquela burocracia de papel sabe."

Em contraste, o policial 02 enfrentou dificuldades significativas, sentindo-se desconectado e resistente às novas ferramentas tecnológicas. Policial 02: "Sinto que perdi o contato com as pessoas. Esse contato é a alma do trabalho policial, muita coisa a gente resolve no cara a cara".

O policial 03 conseguiu reconhecer benefícios na transição para o plantão digital, mas também verificou perdas relacionadas à falta de contato direto com o público. Policial 03:

O plantão digital trouxe rapidez para nós que estamos na central, mas sinto falta, em alguns casos, de estar presente fisicamente. Quando estávamos no plantão normal tinha coisa que dava para resolver diretamente muito mais fácil (Policial 03).

O policial 04 destacou a importância do contato pessoal, sentindo que a transição comprometeu essa dinâmica. "O contato humano é insubstituível, e isso se perdeu", afirmou ele.

O policial 05 viu a mudança como uma chance de melhoria do seu trabalho, "Finalmente, conseguimos agilizar muitas coisas que fazíamos no trabalho, principalmente no PCNET"

O policial 06 considerou a transição para o plantão digital como uma oportunidade na carreira. "Vi essa transição como um novo começo na minha carreira", disse ele. Quando questionado sobre o motivo dessa visão positiva, ele destacou que o novo formato ofereceu a possibilidade de retornar para a sua cidade natal em Belo Horizonte já que antes estava trabalhando no interior de Minas Gerais a centenas de quilômetros de distância dos seus familiares.

O policial 07 viu a transição para o plantão digital como uma oportunidade de aprendizado. "A transição para o plantão digital me permitiu aprender muita coisa nova que eu não conhecia, é um jeito novo e diferente de trabalhar", comentou ele.

O policial 08 considerou a transição como algo muito natural. "Acho que essa mudança era inevitável, hoje o mundo é online, um dia ou outro as coisas viriam para o virtual".

Quanto ao tema mudanças no trabalho diário o policial 01 observou maior rapidez e organização nas tarefas diárias, destacando a eficiência no acesso a informações. Ele mencionou: "Agora, com a "planilha" conseguimos saber exatamente quem é o responsável por cada procedimento. No início não era assim sabe era uma bagunça, com a "planilha as coisas melhoraram bastante".

O policial 02 sentiu uma perda significativa no contato com o público e uma maior dependência dos sistemas. "O plantão digital trouxe complicações que muitas vezes mais atrapalham mais do que ajudam. Se o PCNET ou o REDS dá "pau" atrasa tudo e a gente fica de mãos atadas".

O policial 03 viu benefícios na redução do tempo gasto com a burocracia. "Diminuiu muito a papelada, antes a gente gastava um tempão só imprimindo, numerando e grampeando folhas".

O policial 04 indicou que a falta de interação direta com a sociedade faz com que se diminua a qualidade do atendimento. "Sem o contato direto, o atendimento perde em qualidade".

O policial 05 destacou que o trabalho dele ficou mais ágil.

"A tecnologia agilizou nosso trabalho de maneira significativa. A gente não precisa mais grampear folhas, numerar, assinar folha por folha é tudo um clique só. Para gente ficou mais rápido. Além disso eu não preciso mais receber aquele caminhão de material" (Policial 05).

O policial 06 viu uma dinâmica de trabalho com menos burocracia. "Nosso trabalho está mais focado e menos sobrecarregado de papelada", disse ele.

O policial 07 destacou estrutura física do ambiente de trabalho como principais melhorias. "Aqui a estrutura é boa, tem ar-condicionado, local para descanso, cafezinho é a melhor estrutura que já trabalhei."

O policial 08 notou que as ferramentas digitais permitiram uma maior flexibilidade no trabalho. "Com plantão digital o trabalho ficou muito mais flexível, dá até para trabalhar de casa. Melhor seria se todo mundo pudesse trabalhar de Home Office sabe, igual o pessoal lá do judiciário. Aqui a estrutura é boa, mas minha casa é bem melhor".

Quanto ao tema impacto das tecnologias na eficiência do trabalho observamos que o policial 01 e o policial 05 elogiaram a eficiência e a rapidez proporcionadas pelo plantão digital. "O plantão digital reduziu muito a papelada e tornou o trabalho mais eficiente", disse o policial 05.

O policial 02 manteve uma visão crítica e sugeriu que a tecnologia pode complicar o trabalho. "Para quem não está familiarizado com plantão digital acho que ele mais atrapalha do que ajuda".

O policial 03 reconheceu as melhorias do plantão digital, mas enfatizou a necessidade de equilibrar o plantão digital com o contato humano. "Precisamos equilibrar o plantão digital e a vídeo conferência com o contato humano. Tem casos que não tem jeito, precisa de estar lá pessoalmente para entender e para resolver".

O policial 04 destacou a perda de conexão com a sociedade em razão do plantão digital. "O plantão digital nos afastou das pessoas, a gente tem contato com uma câmera, não com gente".

O policial 06 e o policial 07 perceberam o plantão digital como facilitador, mas apontaram a necessidade de treinamentos contínuos. "A gente precisa de treinamento direto sabe, toda hora tem uma mudança e as vezes a gente fica sabendo dela na hora e tem que se virar. Precisava de ter treinamento direto para gente", afirmou o policial 06. De acordo com policial 07: "Precisamos estar sempre atualizados",

O policial 08 destacou o plantão digital é indispensável na modernização da polícia. "O plantão digital é indispensável para modernizar nosso trabalho. Não dá para continuar na época da caneta e do papel se tudo agora é no computador e na câmera".

Quanto ao tema desafios enfrentados no plantão digital o policial 01 enfrentou poucos desafios "Sempre que tenho um problema, recorro a algum colega aqui da Central e geralmente resolve, quando não tem jeito a gente passa para o delegado coordenador de turno".

O policial 02 encontrou dificuldades dependeu da ajuda de outros integrantes da CEPD. "Volta e meia eu fico com dificuldades com o computador aí preciso pedir ajuda para os universitários (ao se referir aos colegas mais jovens)".

O policial 03 também encontrou desafios, especialmente quando os sistemas falham.

Quando os sistemas PCNET, REDS, assinatura ou até a câmera falha eu tento manter a calma e informo ao delegado coordenador de turno ou a algum delegado, mas quando acontece complica muito a nossa vida e a gente pode acabar ficando agarrado e ficar aqui depois das 19:00 ou depois das 07:00. Isso já até aconteceu comigo e acabei saindo daqui quase 09:00 da manhã porque o sistema caiu" (Policial 03).

O policial 04 sentiu a falta de contato direto com as pessoas como o grande desafio.

A ausência do cara a cara com as pessoas é o maior desafio. Antigamente eu ia lá e desembolava com o PM, com o advogado ou até com o cara que tava preso. Hoje daqui da central não dá para resolver mais. Eu até sinto falta do cheiro lá da delegacia. (Policial 04).

O policial 05 e o policial 06 apontaram que o desafio maior é o aprendizado contínuo destacando a necessidade estarem sempre atualizados. De acordo com policial 06 "É um aprendizado contínuo, sempre tem algo novo para aprender

O policial 07 afirmou que: "Vejo os desafios da central estadual do plantão digitam mais como oportunidades para aprender. Eu estou no início da carreira e aqui é uma grande escola, tem muita gente antiga e muita gente fera que me ensina todo dia.

O policial 08 apontou a necessidade de uma infraestrutura tecnológica robusta para evitar falhas. "Precisamos de um sistema que não caia e que não dê problemas. Sempre que existe uma falha nosso trabalho fica prejudicado.

Quanto ao tema relacionamento com a sociedade o policial 01 e o policial 05 notaram uma melhoria na percepção da sociedade depois da implementação do plantão digital.

"Eu acho que a sociedade está percebendo agora que o plantão digital é bom e muito mais eficiente. No início não foi assim. Acho que por causa da mudança sabe. Aí dava muita fila e as pessoas ficavam muito tempo aguardando. Agora que as coisas estão mais alinhadas acho que o atendimento é até mais rápido, principalmente no interior do Estado" (Policial 01).

Em contraste o policial 02 e o policial 04 observaram uma piora na percepção da sociedade. "Acredito que a sociedade não esteja satisfeita. Imagina você chegar em uma Delegacia e o Delegado não está lá. Só tem uma câmera para falar com ele", comentou o policial 04.

Já o policial 02 indicou que

Não tem como a sociedade gostar do plantão digital. Ninguém gosta de esperar para falar com uma câmera e eu acho que o atendimento às vezes é mais demorado quando feito aqui pela central. Muitas vezes a gente resolvia as coisas mais rápido na conversa quando estava no presencial (Policial 02).

O policial 03 destacou a necessidade de equilibrar o plantão digital com o atendimento presencial.

Precisamos equilibrar o plantão digital e o plantão presencial. Tem casos que não tem jeito a gente precisaria atender presencialmente. Imagina um caso de repercussão com imprensa, advogado... Não tem jeito nesses casos precisa ser presencial mesmo. Agora para essas coisas "lero, lero" aí que acontece todo dia e que é o grosso do nosso trabalho, aí atender pela central é muito melhor. (Policial 03).

O policial 06 percebeu uma adaptação gradual da sociedade ao plantão digital. "A sociedade está se adaptando gradualmente ao plantão digital".

O policial 07 enfatizou que o plantão digital não pode substituir o contato humano.

A central não deve substituir o contato humano sabe. Tipo, mesmo a gente estando distante dá para atender com humanidade. Quando coloca o cara na câmera é só tratar bem, seja quem for é uma pessoa que está ali (Policial 07).

O policial 08 observou que a tecnologia pode facilitar a comunicação com a sociedade, mas deve ser complementada com presença física.

O plantão digital é muito bom e facilita demais as coisas, mas ele deve ser complementado com o presencial as vezes. Olha só imagina um carnaval ou uma festa de grande porte, quando isso ocorre tem uma demanda absurda e o plantão digital não consegue absorver tudo. Aí tem que mandar gente para o presencial. (Policia 08).

Quanto a tema percepções sobre as mudanças na interação da sociedade com a polícia desde a implementação do plantão digital o policial 01, o policial 05 e 06 perceberam que a sociedade está começando a confiar mais na polícia, mas que esse processo é gradual. De acordo com o policial 06 "A PM, os advogados e até os outros policiais civis estão começando a entender e aceitar o plantão digital".

Por sua vez o policial 01 afirmou que:

Acho que a sociedade tá começando a confiar mais na polícia com o plantão digital. Tipo assim, você não vê escândalos envolvendo o plantão digital vê? Pelo menos eu não me recorde de nenhum desde que comecei a trabalhar aqui. E a gente não vê reclamação direta. Os colegas mais antigos de central falam que no começo a OAB reclamou muito, mas agora não tem mais disso. Até a Polícia Militar reclama menos. Acho que todos estão vendo que o plantão digital veio para ficar e estão se adaptando e essa adaptação está trazendo confiança (Policia 01),

Em contraste, o policial 02 e o policial 04 notaram que a sociedade está menos confiante.

Eu acho que a sociedade não gosta do plantão digital. Olha só, a Polícia Militar não gosta porque demora mais a ser atendida, o advogado não gosta porque tem que falar com o escrivão e com delegado pela câmera e ainda tem que esperar na fila, as vítimas não gostam porque ficam esperando na fila ainda mais tempo e as vezes saem depois do cara que foi preso, o cara que tá preso não gosta porque demora ainda mais seu atendimento, sinceramente eu não vejo que a sociedade goste do plantão digital. Para a Polícia Civil que é ótimo porque economiza mão de obra né. Os policiais que tão aqui atendem o Estado todo você tem noção disso (Policia 02).

O policial 03 observou que a confiança da sociedade ainda depende do contato presencial da polícia e da ausência de episódios de corrupção.

Mesmo com o plantão digital eu acho que a confiança na polícia ainda vem do contato pessoal e presencial com as pessoas e com uma boa imagem. Não adianta nada a gente fazer tudo o que fazemos aqui no plantão digital e ter uma notícia qualquer de corrupção na PC. Cara, isso acaba com a gente, a sociedade inteira pensa que somos corruptos. Basta uma maça podre e todos nós pagamos o pato (Policia 03).

O policial 07 destacou a necessidade de equilibrar o plantão digital com o atendimento ao público de forma presencial. "Acho que a sociedade precisa do plantão digital para alguns casos e do plantão presencial para outros. Acho que tudo na vida tem que existir um certo equilíbrio".

O policial 08 mencionou que a confiança da sociedade pode ser fortalecida pela transparência e acessibilidade proporcionadas pelo plantão digital. "O plantão digital pode fortalecer a confiança da sociedade desde que tenha transparência. Acho que as pessoas precisam é conhecer mais nosso trabalho e como o plantão funciona".

Quanto ao tema futuro do trabalho policial no contexto das inovações tecnológicas observamos que O policial 01 e o policial 05 veem um futuro promissor para a Central Estadual do Plantão Digital. "Vejo um futuro promissor com o plantão digital facilitando e muito nosso trabalho. Acho que daqui um tempo vamos poder trabalhar até de casa. Para mim que tenho que me deslocar de longe para chegar aqui na central seria muito bom.

Ambos destacam a importância de treinamentos contínuos. De acordo com policial 05 "Para mim os treinamentos contínuos são a chave para o sucesso da central estadual do plantão digital. Só acho que esses treinamentos não podem ser feitos durante nosso plantão, nem nas nossas folgas. Não dá para fazer treinamento e fazer as oitivas ao mesmo tempo né".

O policial 02 e o policial 04 demonstraram preocupações com que o futuro do trabalho policial. De acordo com o policial 02

Acho que esse negócio de virtual e tecnologia é bonito, mas não é o trabalho policial em si. Para mim, trabalho policial é na rua, cara a cara, sentindo o cheiro do problema. Acho que essa tal tecnologia é uma ferramenta que as vezes ajuda, mas muitas vezes atrapalha (Policial 02).

O policial 03 e o policial 06 e 07 também afirmaram a necessidade de treinamento contínuo. Para o policial 06: "Treinamento contínuo é fundamental, não dá para trabalhar em um local em que tem um monte de mudanças toda hora no PCNET e não ter treinamento né. Outra coisa é esse PCNET. Isso precisa urgente melhora. Parece que quem fez ele não o usa no dia a dia".

Acho que precisamos de treinamento, mas ele não pode ser da forma que é. Eles colocam a gente para fazer os treinamentos EAD. Eu não vou fazer na minha folga. Ai teria que fazer no meu plantão, só que no plantão não dá para fazer. Como que eu faço tudo que eu tenho que fazer e ainda presto atenção na aula? Eles tinham que tirar a gente da escala para fazer esses treinamentos. Ou dar folga pra gente quando tem que fazer na nossa folga (Policial 07).

O policial 08 afirmou que o futuro do trabalho policial será cada vez mais digital, mas vê com preocupações a ausência dos atendimentos presenciais. "Acho que o futuro será digital mesmo, o desafio daqui a alguns anos vai ser fazer as coisas presencialmente. Acho que a gente vai ficar tão acostumado com o digital que vai esquecer de como faz as coisa no presencial".

4.4. Discussão dos dados

A análise das entrevistas semiestruturadas evidencia uma interação complexa entre a implementação do plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais e suas repercussões sobre a subjetividade dos policiais envolvidos. A transição para o plantão digital revela uma dualidade significativa: de um lado, a modernização e a eficiência são reconhecidas por entrevistados como os policiais 01 e 05, que percebem essas mudanças como reforçadoras da realização profissional, aspectos centrais na construção da identidade. A flexibilização das rotinas de trabalho, proporcionada pelo ambiente digital, facilita uma integração mais equilibrada entre a vida pessoal e profissional, especialmente devido aos períodos de folga em horários não convencionais. Tal percepção está alinhada à ideia de que o trabalho é um componente crucial na organização da vida pessoal, conforme destacado por Bridges (1995). Nesse contexto, a adaptação tecnológica surge como um elemento de modernização que pode melhorar a eficácia do trabalho policial.

Por outro lado, a transição para o digital também é marcada por dificuldades e resistência, particularmente em relação à perda de contato humano, aspecto salientado por policiais como o 02 e o 04. Estes policiais enfatizam a importância do contato direto com o público, tradicionalmente visto como a "alma do trabalho policial". Essa resistência pode ser compreendida à luz da teoria de Bittner (2003), que realça a essência do trabalho policial na capacidade de coagir e modificar comportamentos através da presença física e, se necessário, do uso da força. Bayley (2001) também reforça que a natureza do trabalho policial é intrinsecamente ligada à interação física direta, elementos essenciais para a efetividade e autoridade policial.

A transição para um ambiente digital pode ser entendida como um desafio ao trabalho policial tradicional (presencial), que historicamente se fundamenta no contato direto. Esse desafio manifesta-se de formas variadas, dependendo do perfil dos policiais. Aqueles com um perfil mais próximo do "guerreiro", que valorizam a presença física e a imposição direta de ordens, podem ver a redução do contato humano como uma ameaça à sua eficácia. Para esses

policiais, a transição para um ambiente digital pode diluir a autoridade tradicionalmente exercida pela interação direta com o público. Em contraste, para policiais com um perfil mais alinhado ao “guardião”, que priorizam a mediação e a resolução de conflitos sem a ameaça do uso da força de forma presencial, a digitalização pode ser vista como uma oportunidade de fortalecer esse papel. A redução do contato físico e o aumento das interações digitais podem facilitar o desenvolvimento de abordagens menos centradas na força.

No entanto, com base nos dados coletados, não é possível afirmar de forma conclusiva que a transição para o plantão digital esteja moldando esses perfis de maneira distinta. Embora seja possível conjecturar que a digitalização poderia favorecer o desenvolvimento de perfis mais próximos do “guardião” em detrimento do “guerreiro”, tal hipótese requer investigação mais aprofundada para ser confirmada. Portanto, ainda que se possa questionar o impacto dessa transição na construção desses perfis, os dados disponíveis não permitem uma conclusão definitiva sobre essa questão.

Além disso, o impacto das tecnologias na eficiência do trabalho policial apresenta uma ambivalência. Enquanto alguns policiais, como o 01 e o 05, percebem a tecnologia como um facilitador que melhora a eficiência e reduz a burocracia, outros, como o 02 e o 03, enfrentam complicações tecnológicas que podem interferir no fluxo de trabalho. Esse paradoxo reflete as complexidades do trabalho no contexto contemporâneo, em que a tecnologia pode simultaneamente aprimorar e complicar as atividades laborais, conforme apontado por Amorim (2022). A necessidade de equilíbrio entre a eficiência digital e o contato humano é recorrente, sugerindo que a integração tecnológica deve ser acompanhada por estratégias que preservem a dimensão humana do trabalho policial.

Os desafios enfrentados pelos policiais na adaptação ao plantão digital são expressivos. A falta de contato humano e as dificuldades tecnológicas emergem como os principais obstáculos, destacando a necessidade de suporte contínuo e treinamento adequado. A abordagem de Hannah Arendt (1994) sobre a distinção entre poder e violência oferece uma perspectiva útil para compreender essas dificuldades. Arendt argumenta que a verdadeira autoridade se baseia no respeito e na ação coletiva, enquanto a dependência excessiva da força ou da tecnologia pode resultar em impotência e desumanização. Portanto, o desafio reside em integrar a tecnologia de maneira que se fortaleça a autoridade legítima dos policiais, sem comprometer sua capacidade de ação humana e empática.

O relacionamento com a sociedade é outro aspecto influenciado pela implementação do plantão digital. Alguns policiais, como o 01 e o 05, percebem uma melhoria na percepção

pública, sugerindo que o plantão digital pode fortalecer a confiança da sociedade na polícia. Entretanto, a falta de interação presencial e a percepção de um atendimento distante, mencionadas por policiais como o 02 e o 04, indicam que a tecnologia, por si só, não substitui a necessidade do contato humano. Esta dinâmica é refletida na teoria da justiça procedimental de Tyler (2006), que enfatiza a importância de um tratamento justo e igualitário para promover a confiança e a cooperação do público.

A percepção sobre o atendimento revela uma tensão entre eficiência e humanização. Enquanto a eficiência do plantão digital é valorizada, há uma demanda clara por um atendimento que preserve a dimensão humana do trabalho policial. Policiais como o 07 e o 08 destacam a necessidade de equilibrar o atendimento digital com a presença física, reforçando a importância de um policiamento que não apenas aplique a lei, mas também se conecte de maneira significativa com a comunidade. Este equilíbrio é fundamental para garantir que a autoridade policial seja percebida como legítima e respeitosa, conforme discutido por Arendt (1994).

Finalmente, a visão sobre o futuro do trabalho policial no contexto das inovações tecnológicas varia entre otimismo e preocupação. Enquanto alguns policiais veem um futuro promissor com a digitalização, outros expressam resistência e preocupações com a perda de habilidades presenciais. A necessidade de treinamentos contínuos e suporte adequado é unanimemente reconhecida, destacando a importância de uma formação que não apenas inclua habilidades tecnológicas, mas também estratégias para manter a humanização no atendimento. Essa necessidade de treinamento contínuo e suporte é crucial para que os policiais possam se adaptar efetivamente às mudanças tecnológicas, preservando sua capacidade de atuar de maneira eficaz e humanizada.

Em síntese, a análise das entrevistas semiestruturadas revela que a implementação do plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais é um processo complexo, que envolve tanto oportunidades de modernização quanto desafios significativos. A integração tecnológica deve ser cuidadosamente gerenciada para equilibrar a eficiência do plantão digital com a necessidade de um contato humano direto propiciado pelo atendimento presencial.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transição para o Plantão Digital, implementada pela Central Estadual do Plantão Digital (CEPD) da Polícia Civil de Minas Gerais, introduziu mudanças profundas no trabalho policial tradicional. Embora essa iniciativa tenha modernizado procedimentos e reduzido a burocracia, ela também trouxe desafios significativos, especialmente relacionados à adaptação tecnológica e à perda do contato direto com a comunidade.

A pesquisa exploratória na CEPD revelou um ambiente de trabalho hierarquizado e altamente dependente da tecnologia. Essa configuração, combinada com jornadas prolongadas, particularmente durante os plantões noturnos, aumenta o estresse e a fadiga entre os policiais. Além disso, apesar de a estrutura física da CEPD ser adequada em termos de recursos, enfrenta desafios logísticos devido à sua localização, o que pode agravar o desgaste dos trabalhadores e impactar a eficiência operacional.

As entrevistas semiestruturadas evidenciaram percepções variadas entre os policiais sobre os impactos do Plantão Digital. Alguns destacaram a eficiência e a redução da "papelada" proporcionadas pela tecnologia, apontando melhorias na gestão do tempo e na organização das tarefas diárias. Esses relatos corroboram as discussões de Antunes (2009) sobre como as mudanças tecnológicas podem redefinir a experiência laboral e a centralidade do trabalho na vida dos indivíduos. No entanto, outros policiais mencionaram a perda do contato direto com a comunidade e expressaram preocupações sobre a crescente dependência dos sistemas informáticos, que frequentemente introduzem complicações tecnológicas que dificultam o fluxo de trabalho. Essas experiências refletem diferentes níveis de adaptação às novas práticas operacionais, evidenciando a complexidade da transição para o Plantão Digital e a necessidade de suporte contínuo para facilitar essa adaptação.

Um aspecto significativo identificado na pesquisa foi a dualidade entre as mentalidades de "guerreiros" e "guardiões" entre os policiais. Policiais com a mentalidade de "guerreiros" tendem a valorizar uma abordagem repressiva e direta, enquanto os "guardiões" priorizam a proteção e a construção de relações colaborativas com a comunidade, conforme discutido por McLean (2019). Essa dicotomia influencia a forma como os policiais percebem e se adaptam ao Plantão Digital, impactando suas práticas profissionais e a formação de suas identidades. Embora seja possível conjecturar que a digitalização favoreça o desenvolvimento de perfis mais próximos do "guardião," essa hipótese requer uma investigação mais aprofundada para ser confirmada.

A ambivalência das tecnologias em relação à eficiência do trabalho policial foi outro ponto destacado na análise dos dados. Ferramentas digitais como o PCNET e o REDS, embora aprimorem certos aspectos operacionais, também introduzem desafios, especialmente para policiais menos familiarizados com esses sistemas. Essa ambivalência está alinhada às observações de Dejours (2015), que destaca como as inovações tecnológicas podem simultaneamente melhorar e complicar a prática profissional, exigindo uma adaptação constante por parte dos trabalhadores. A necessidade de equilibrar a eficiência proporcionada pelas novas tecnologias com a preservação do contato humano emerge como um tema central, indicando que a implementação tecnológica deve ser acompanhada por estratégias que garantam a humanização do atendimento policial.

Nesse contexto, a humanização do atendimento é uma preocupação central no Plantão Digital. A redução do contato físico direto entre os policiais – especificamente escrivães e delegados – e o público atendido pode comprometer a qualidade do atendimento, conforme apontado por Tyler (2006), que enfatiza a importância de interações justas e humanas para a construção de confiança entre a polícia e a comunidade. Embora os policiais militares e investigadores possam estar fisicamente presentes nas delegacias, os escrivães e delegados que operam no Plantão Digital realizam suas atividades à distância. Essa mudança pode resultar em um atendimento percebido como mais impessoal, onde nuances importantes da comunicação, como a linguagem corporal e o tom de voz, podem ser menos perceptíveis ou interpretadas de forma inadequada.

A pesquisa ressaltou ainda a importância de políticas de suporte técnico e psicológico para os policiais envolvidos no Plantão Digital. A crescente dependência da tecnologia, combinada com as intensas demandas operacionais, pode gerar estresse adicional, afetando a saúde mental dos policiais. Dejours (2015) destaca que as mudanças nas condições de trabalho, especialmente aquelas mediadas por tecnologia, podem impactar negativamente a saúde dos trabalhadores, caso não sejam acompanhadas por medidas adequadas de suporte. Portanto, é fundamental que as inovações tecnológicas sejam acompanhadas de políticas que ofereçam suporte técnico contínuo e atendimento psicológico, para que os policiais possam lidar com os desafios impostos pela nova estrutura de trabalho.

As considerações sobre o futuro do trabalho policial no contexto das inovações tecnológicas apontam para um cenário de incertezas, mas também de oportunidades. Enquanto alguns policiais expressam otimismo em relação à modernização proporcionada pelo Plantão Digital, outros manifestam preocupações com a possível perda de habilidades presenciais e o

impacto dessa transição na relação com a comunidade. A necessidade de treinamentos contínuos e de suporte técnico adequado é unanimemente reconhecida, destacando a importância de uma formação que não apenas inclua habilidades tecnológicas, mas também estratégias para manter a humanização no atendimento e a eficácia na aplicação da lei.

Em síntese, a pesquisa contribuiu para uma compreensão mais profunda das dinâmicas do trabalho policial no contexto do Plantão Digital, revelando tanto os benefícios quanto os desafios dessa transição. A formação da subjetividade dos policiais civis de Minas Gerais é multifacetária e deve ser cuidadosamente considerada nas futuras implementações de inovações tecnológicas e operacionais. As políticas de treinamento contínuo, suporte técnico e psicológico são essenciais para equilibrar a eficiência do uso da tecnologia com a humanização do atendimento policial, garantindo que as práticas policiais continuem sendo percebidas como legítimas pela sociedade.

REFERÊNCIAS

- AMORIM, Manuela. **Saúde e trabalho**: um estudo com profissionais especialistas e técnicos do sistema penitenciário federal. 2022. 119 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Campo Grande. 2022.
- ANCHIETA, Vânia Cristine Cavalcante et al. Trabalho e riscos de adoecimento: um estudo entre policiais civis. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 27, p. 199-208, abril/jun. 2011.
- ANDREONI, Manuela; LONDOÑO, Ernesto. ‘Licença para matar’: por trás do ano recorde de homicídios cometidos pela polícia no Rio. **New York Times**. Nova York. Maio de 2020. Disponível em: <https://www.nytimes.com/pt/2020/05/18>. Acesso em: 18 de janeiro 2023
- ANTUNES, Ricardo L. C. **Adeus ao trabalho?** ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Companhia das Letras, 2008. 200 p.
- ARENDT, Hannah. **A condição humana**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. 352 p.
- ARENDT, Hannah. **Eichmann em Jerusalém: um relato sobre a banalidade do mal**. São Paulo: Companhia das Letras, 1999. 336 p.
- ARENDT, Hannah. **Sobre a violência**. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994. 154 p.
- BANTA-GREEN C. J, BELETSKY, Leo; SCHOEPPPE, Jennifer A.; COFFIN, Phillip O.; KUSZLER, Patricia C. Police officers' and paramedics' experiences with overdose and their knowledge and opinions of Washington State's drug overdose-naloxone-Good Samaritan law. **J. Urban Health**, Nova York, 90(6), 2013, p. 1102-11.
- BAYLEY, David. H. **Padrões de policiamento**: uma análise comparativa internacional. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2001. 272 p.
- BITTNER, Egon. **Aspectos do trabalho policial**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2017. 385 p.
- BITTNER, Egon. **The Functions of the Police in Modern Society**. Cambridge: Oelgeschlager, Gunn & Hain, 1980. 176 p.

BRADFORD, Ben. Policing and social identity: procedural justice, inclusion and cooperation between police and public. **Policing & Society**. Inglaterra, v. 24, n. 1, 2014. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10439463.2012.724068>. Acesso em: 05 de maio 2023.

BRIDGES, William. **Um mundo sem empregos (job shift):** os desafios da sociedade pós-industrial. São Paulo: Makron Books, 2009. 269 p.

CASTRO, Alexandre de Carvalho; LEAO, Luís Henrique da Costa. A metamorfose e o campo da saúde mental de trabalhadores: uma análise bakhtiniana. *Ciência e saúde coletiva*, Rio de Janeiro, 25, n. 9, p. 3615-3624, set. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/FxxknLdFqQ5NpY8vgVxm>. Acesso em: 05 de maio 2023.

CASTRO, Celso. **O espírito militar:** um antropólogo na caserna. 2ª ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004. 296 p.

CASTRO, Karolina Alves Pereira de. **Sistema penitenciário federal:** estudo sobre regimes disciplinares e confinamento solitário. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos e Cidadania) – Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social.** 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 170 p.

DEJOURS, Christophe. **A loucura no trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2015. 168 p.

DORIA, Pedro. **Facismo à Brasileira.** Barcelona: Planeta, 2020. 280 p.

ELIAS, Norbert. **Os alemães:** a luta pelo poder e a evolução dos hábitos nos séculos XIX e XX. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997. 432 p.

ELIAS, Norbert. **O processo civilizador:** uma história dos costumes. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000. 265 p.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 248 p.

GOLDSMITH, Andrew. Police reform and the problem of trust. **Theoretical Criminology**, New York, v. 9 (4): 2005, p. 443-470. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/home/TCR>. Acesso em: 05 de maio 2023.

KAFKA, Franz. **A metamorfose**. 1915. Amazonas: UNAMA, 2017. E-book , Disponível em: http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaObraForm.do?select_action=&co_autor=1980. Acesso em: 04 de maio 2023.

LIMA, Roberto Kant de. **A polícia da cidade do Rio de Janeiro: seus dilemas e paradoxos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1995. 164 p.

LAWTON, Brian A. Levels of nonlethal force: an examination of individual, situational, and contextual factors. **Journal of Research in Crime and Delinquency**. Novo México, v. 44, n. 2, 2007, p. 163-18.

MARX, Karl. **O capital**. São Paulo: Veneta, 2014. 2008 p.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **Manifesto do Partido Comunista** São Paulo, Expressão Popular, 2008. 68 p.

MCLEAN, K.; WOLFE, Scott E.; ROJEK, Jeff.; ALPERT, Geoffrey P.; SMITH, Michael R. Police officers as warriors or guardians: empirical reality or intriguing rhetoric? **Justice Quarterly**, 2019, p. 1-23. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/328030572_Police_Officers_as_Warriors_or_Guardians_Empirical_Reality_or_Intriguing_Rhetoric Acesso em: 05 maio 2023

MATTA, Roberto da. **A casa & a rua: espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987. 164 p.

MONET, Jean-Claude. **Polícias e sociedades na Europa**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2001. 360 p.

MORAES NETO, B. **Século XX e trabalho industrial: taylorismo/fordismo, ohnoísmo e automação em debate**. São Paulo: 2003. 127 p.

MORAES NETO, Benedito Rodrigues de. **Marx, Taylor, Ford: uma discussão sobre as forças produtivas capitalistas**. 1984. Tese (Doutorado em Economia) – Universidade Estadual de Campinas, 1984. Disponível em: <http://www.repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/285839>. Acesso em: 05 de maio 2023.

MUNIZ, Jacqueline de Oliveira. **"Ser policial é, sobretudo, uma razão de ser": cultura e cotidiano da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro**. 1999. Tese (Doutorado em Ciência Política) - Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1999.

MUNIZ, Jacqueline. A Crise de Identidade das Polícias Militares Brasileiras: Dilemas e Paradoxos da formação Educacional. *Security and Defense Studies Review*, v. 1, p. 187-198, 2001. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/11985>. Acesso em: 05 maio 2023.

MUNIZ, Jacqueline; PROENÇA JÚNIOR, Domício. **Police use of Force: the rule of Law and full accountability.** Comparative models of accountability seminar. Cidade do México: INACIP, 2003.

MUNIZ, Jacqueline; PROENÇA JÚNIOR, Domício; DINIZ, Eugenio. Uso da Força e Ostensividade na ação policial. Conjuntura Política. **Boletim de Análise**. Belo Horizonte: Departamento de Ciência Política da UFMG, n.6, abril 1999, p. 22-26.

MUNIZ, Jaqueline de Oliveira. A crise de identidade das polícias militares brasileiras: dilemas e paradoxos da formação educacional. Washington, DC: *Security and Defense Studies Review*, v. 1, p. 177-198, Winter 2001.

MELLO NETO, Marcelino Soares de. **Violência institucional na Polícia Militar da Bahia: uma análise qualitativa**, 2014. 205 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais). Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cachoeira, 2014.

PAULO NETTO, José. **Introdução ao estudo do método de Marx**. São Paulo: Expressão Popular, 2011. 64 p.

PERKINS, Michael George. **Public confidence modelling: a locally based approach to police performance management**. New York: University of New York, 2013. Disponível em: <https://etheses.whiterose.ac.uk/4597/1/Corrected%20Thesis%20for%20deposit.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2023.

PONCIONI, Paula. O modelo policial profissional e a formação profissional do futuro policial nas academias de polícia do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: **Sociedade e Estado**, v. 20(3), 2005, p. 585-610

PONCIONI, Paula. **Tornar-se policial: a construção da identidade profissional do policial do Estado do Rio de Janeiro**. 2004. Tese (doutorado). Universidade de São Paulo, São Paulo. Acesso em: 10 out. 2003.

PONCIONI, Paula. **Tornar-se policial: o processo de construção da identidade profissional do policial nas academias de polícia**. Curitiba: Appris, 2023. 393 p.

ROLIM, Marcos. **A síndrome da rainha vermelha: policiamento e segurança pública no Século XXI**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 2006. 312 p.

ROLIM, Marcos. Guerreiros ou guardiões? Notas sobre o conceito de polícia. **Revista Direito e Práxis**, v. 14, p. 248-269, 2023. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/> Acesso em: 05 de abril 2023

ROSSO, Brent D.; DEKAS, Kathryn H.; WRZESNIEWSKI, Amy. On the meaning of work: a theoretical integration and review. **Research in organizational behavior**, v. 30, p. 91-127, 2010. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication>. Acesso em: 07 de maio 2023.

SILVA, Antônio Marcos de Sousa. **A inversão da ordem na vida policial: sociabilidade prisional e práticas ilegais**. 2015. 273 f. Tese (Doutorado em Sociologia,) – Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Centro de Humanidades, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2015.

SILVA, João Batista da. **A violência policial militar e o contexto da formação profissional: um estudo sobre a relação entre violência e educação no espaço da Polícia Militar no Rio Grande do Norte** 2009. 128 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional; Cultura e Representações) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2009.

SILVA, A. J. da. Socialização e violência policial militar. **Sociedade e Cultura**, Goiânia, v. 5, 2, 2007. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fcs/article/view/575/4162> Acesso em: 08 de abril 2023.

SILVA, Jorge da. Militarismo In: SANSONE, L.; FURTADO, C. (org.). **Dicionário crítico das ciências sociais dos países de fala oficial portuguesa**. Salvador: Ed. da EDUFBA, 2014. p. 349-362.

SMITH, Douglas A. “The neighborhood context of police behavior” In: REISS, A. J.; TONRY, M. (eds.). **Communities and Crime**. Chicago: University of Chicago Press, 1986, pp. 313-341.

SOARES, Luiz Eduardo. **Legalidade libertária** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006. 12 p.

STOUGHTON, Seth. Principled policing: warrior cops and guardian officers. Washington: **Wake Forest Law Review**, 51, 2016b, p. 611–76.

STOUGHTON, Seth. Law enforcement’s warrior problem. Cambridge: **Harvard Law Review Forum**, 128, p. 2016a, p. 225–34.

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios da Administração Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1990. 36 p.

TYLER, Tom R. **Why people obey the law**. Princeton, NJ: Princeton University Press, 2006. 320 p

TYLER, Tom R.; FAGAN, Jeffrey. Legitimacy and cooperation: why do people help the police fight crime in their communities? Ohio: **Journal of Criminal Law**, 6, 2008, p. 231-275.

TYLER, Tom R.; HUO, Yuen J. **Trust in the law**: encouraging public cooperation with the police and courts. New York: Russell-Sage Foundation, 2002. 264 p.

VALE, Ciro de Sousa; MACIEL, Freitas de Barros. Áreas malditas: a estigmatização de espaços urbanos. Belo Horizonte: **Caderno de Geografia**, v. 26, n. 45, p. 255-267, 2016.

VAN MAANEN, John. “The asshole” In: MANNING, Peter K.; VAN MAANEN, Jonh. (eds.). **Policing: a view from the street**. Los Angeles, CA: Goodyear Press, 1978, p. 221–238.

WEBER, Max. **Ciência e política**: duas vocações. 18.ed. São Paulo: CULTRIX, 2011. 160 p.

WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Brasília, DF: Editora da Universidade de Brasília, 1991. 584 p.

ZALUAR, Alba. **Condomínio do diabo** Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1994. 141 p.

ZALUAR, Alba. **Etos guerreiro e criminalidade violenta**: crime, polícia e justiça no Brasil. São Paulo: Contexto, 2014. 118 p.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Venho através deste convidar você para participar da pesquisa intitulada **“O TRABALHO POLICIAL E A FORMAÇÃO DE GUERREIROS E GUARDIÕES: um estudo sobre o plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais”**.

O pesquisador responsável⁶ é **FELIPE AUGUSTO MIRANDA FAÇANHA**, mestrando do Programa de Pós-Graduação em Segurança Pública e Cidadania da FAPPGEN, Universidade do Estado de Minas Gerais, Campus BH. Endereço: Dr. Cristiano Guimarães, 563 - Planalto, Belo Horizonte. E-mail: cfgfelipe@gmail.com Tel.: (32) 991458015.

Este estudo visa examinar o impacto das inovações tecnológicas e operacionais no trabalho policial, focando especialmente em como o plantão digital influencia a rotina, decisões e percepções dos policiais. O objetivo é entender como estas mudanças moldam a subjetividade policial, refletindo na autopercepção dos agentes como "guardiões" ou "defensores" da sociedade. Essencialmente, a pesquisa analisa a distinção do trabalho policial, marcado pelo uso da força, em relação a outras profissões, e como essa característica afeta a identidade e mentalidade dos policiais. Ao participar deste estudo, você estará concordando com os termos e condições aqui estabelecidos. Compreendemos que, em algumas situações, os participantes podem experimentar desconforto, inquietação, constrangimento ou intimidação ao se envolverem em uma pesquisa desta natureza. No entanto, tais riscos serão minimizados uma vez que o anonimato do participante será mantido, **não serão utilizados documentos particulares ou imagens que possam identificar o participante, os dados coletados serão utilizados unicamente para a pesquisa não sendo fornecidos para nenhuma outra finalidade ou órgão ainda que os requeiram, caso julgue necessário, poderá, o participante requerer junto ao pesquisador cópia de sua participação e respostas na pesquisa através dos contatos abaixo, destas formas garantimos que todos os participantes serão resguardados de qualquer consequência indesejada decorrente da pesquisa.** É importante

⁶ Pesquisador Responsável - Felipe Augusto Miranda Façanha, mestrando do Programa de Pós Graduação em Segurança Pública e Cidadania da FAPPGEN, Universidade do Estado de Minas Gerais, Campus BH.

ressaltar que os participantes têm o direito de desistir do estudo a qualquer momento e por qualquer motivo. Em caso de dúvidas ou questionamentos sobre a pesquisa, estamos à disposição para esclarecimentos por meio do seguinte contato: Felipe Augusto Miranda Façanha – e-mail: cfgfelipe@gmail.com, telefone (32) 991458015. E no caso de dúvidas sobre questões éticas, entrar em contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/BH⁷, localizado na Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves, Edifício Minas / 8º Andar, Rodovia Papa João Paulo II nº 4143 – Bairro Serra Verde, Belo Horizonte – Minas Gerais, CEP: 31630-900, Tel.: (31) 3916-8748**

⁷ Endereço: Rodovia Papa João Paulo II, 4143 - Ed. Minas - 8º andar - Bairro Serra Verde – CEP: 31.630-900. Horário de atendimento do CEP: 14:00 horas às 16:00 horas. Dias de atendimento do CEP: segunda a sexta-feira- E-mail do CEP: cep.reitoria@uemg.br. Telefone: (31) 3916-8747.

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Caso você esteja de acordo solicitamos que preencha os dados na caixa abaixo e marque a opção “concordo”.

Eu _____, portador do RG _____ declaro que concordo em participar da pesquisa “TRABALHO POLICIAL E A FORMAÇÃO DE GUERREIROS E GUARDIÕES: um estudo sobre o plantão digital na Polícia Civil de Minas Gerais” representando o segmento de: Policial Civil. Declaro que estou ciente das informações deste documento. Declaro também que recebi uma via do mesmo.

☐ CONCORDO

☐ NÃO CONCORDO

Belo Horizonte/MG, _____ de _____ 2024.

Felipe Augusto Miranda
Pesquisador Responsável

Concordante:

APÊNDICE B – ROTEIRO DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

Experiências Pessoais com o Plantão Digital

Como foi sua transição para o sistema de plantão digital? Pode compartilhar experiências iniciais marcantes?

Quais mudanças você observou em seu trabalho diário desde a implementação do plantão digital?

Percepções sobre a Tecnologia

Como você avalia o impacto das tecnologias do plantão digital na eficiência de seu trabalho?

Existem desafios que você enfrenta ao utilizar essas tecnologias? Como os supera?

Subjetividade e Identidade profissional

De que forma o plantão digital influencia sua percepção de ser um "guerreiro" ou "defensor" da sociedade?

Você sente que sua identidade profissional mudou ou pode mudar de alguma forma com a adoção dessas tecnologias?

Relacionamento com a Comunidade

Como o plantão digital afetou seu relacionamento com a comunidade?

Você percebe mudanças na forma como a comunidade interage com a polícia desde a implementação do plantão digital?

Visão Futura e Treinamento

Como você enxerga o futuro do trabalho policial no contexto das inovações tecnológicas?

Que tipo de treinamento ou suporte você considera necessário para se adaptar efetivamente a essas mudanças?