

Eficiência Administrativa Na Segurança Pública: O Papel Da Informatização E Da Gestão De Pessoas Na Delegacia De Nova Olinda Do Norte

Lucio Matheus Da Cunha Belém, Disc.
Universidade Do Estado Do Amazonas (UEA), Brasil

Maiki Santos Figueiredo, Disc.
Universidade Do Estado Do Amazonas (UEA), Brasil

Marcello Pires Da Fonseca, Dout.
Universidade De Ciências Empresarias E Sociais (UCES), Argentina

Resumo

Este artigo analisa a eficiência administrativa na segurança pública, com foco na informatização e na gestão de pessoas na Delegacia de Polícia Civil de Nova Olinda do Norte/AM. A pesquisa identifica como a escassez de recursos tecnológicos e os desafios de convivência entre servidores afetam a qualidade dos processos internos. Adota-se uma abordagem descritiva, com métodos qualitativos e quantitativos, incluindo observação direta, questionários, entrevistas e análise documental. Os resultados apontam que a ausência de informatização compromete a agilidade na tramitação de procedimentos, aumenta o retrabalho e dificulta o controle documental. Apesar das limitações, a gestão de pessoas apresenta relativa funcionalidade, sustentada por uma liderança atuante e pela cooperação entre os profissionais. A pesquisa revela ainda sugestões dos servidores, como a implantação de sistemas informatizados, contratação de novos profissionais, capacitação técnica e padronização de documentos. Conclui-se que a modernização administrativa, especialmente em contextos interioranos, é fundamental para melhorar a eficiência, garantir a qualidade do atendimento e fortalecer a confiança da população nas instituições públicas de segurança.

Palavras-chave: *Eficiência administrativa; Informatização; Gestão de pessoas; Segurança pública; Administração pública.*

Date of Submission: 14-05-2025

Date of Acceptance: 24-05-2025

I. Introdução

Eficiência na administração pública, em particular, órgãos ligados à segurança, transformou-se em um verdadeiro desafio, crescente, diante da necessidade de aprimoramento e modernização dos processos e da constante exigência pela entrega dos serviços a sociedade com qualidade. Ambiente organizacionais administrativos complexos como exemplo a 47ª Delegacia Interativa de Polícia (DIP), localizada no município de Nova Olinda do Norte, interior do estado do Amazonas, onde a demanda populacional diária é alta e os recursos são limitados, a presença de sistemas informatizados que otimizem a tramitação de procedimentos e a qualidade das relações interpessoais ganham destaque como elementos fundamentais para o bom funcionamento institucional. Nesse contexto, este artigo aborda a seguinte questão como tema a eficiência administrativa na segurança pública, com foco no papel da informatização e da gestão de pessoas na Delegacia de Polícia Civil de Nova Olinda do Norte.

A escolha da 47ª delegacia interativa de Polícia Civil, como objeto de estudo justifica-se pela vivência direta do autor enquanto estagiário, que permitiu observar a rotina administrativa da instituição, ainda marcada por processos manuais, ausência de padronização documental e conflitos pessoais na convivência entre servidores, o que pode gerar ruídos no trabalho em equipe. Embora a gestão de pessoas na unidade seja considerada funcional, aprecia-se que as particularidades nas interações humanas e a falta de ferramentas tecnológicas comprometem, até certo ponto, a fluidez e a agilidade do trabalho.

Com base nisso, esta pesquisa levanta a questão como problema: “De que forma a escassez de informatização e os desafios no convívio entre servidores impactam a eficiência administrativa da Delegacia de Polícia de Nova Olinda do Norte?”. Além disso, a estrutura desta pesquisa tem como objetivo geral analisar como a escassez de informatização e os desafios na convivência entre servidores que influenciam a eficiência administrativa da Delegacia de Polícia de Nova Olinda do Norte. Para alcançar o objetivo geral, este estudo propõe os seguintes objetivos específicos: identificar os principais obstáculos nos processos administrativos

relacionados à ausência de sistemas informatizados; analisar como a tramitação manual de documentos afeta o desempenho institucional; observar de que maneira as particularidades no relacionamento entre os profissionais impactam a rotina da unidade; e, por fim, propor sugestões para a aprimoramento das etapas e a consolidação do trabalho colaborativo.

A diligência adota uma abordagem metodológica descritiva, de natureza básica, com a finalidade de compreender a realidade vivenciada no cotidiano da Delegacia de Nova Olinda do Norte. O estudo combina métodos qualitativos e quantitativos, por meio de pesquisa bibliográfica, de campo, aplicação de questionários estruturados, entrevistas, análise documental e observação direta, visando produzir uma análise macro, fundamentada e alinhada com os princípios da boa gestão pública.

A administração pública, particularmente na Polícia Civil do Estado do Amazonas (PCAM), exige estruturas organizacionais eficientes, modernas e coerentes com os princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, hierarquia e disciplina. Nesse contexto, a pesquisa é fundamentada pela necessidade de entender os elementos que complicam a eficiência administrativa em delegacias do interior, tomando como estudo de caso a Delegacia de Polícia de Nova Olinda do Norte/AM.

As contribuições desta pesquisa são relevantes tanto para a 47ª DIP quanto para outras unidades com perfil semelhante, pois apontam caminhos para a melhoria da gestão administrativa, por meio da informatização, da racionalização de processos e da valorização do ambiente organizacional. Também se espera que o estudo sirva de base para reflexões acadêmicas e práticas acerca da situação da gestão pública na área de segurança sobretudo em municípios do interior da Amazônia, frequentemente esquecidos nas políticas de modernização. Gil (2008) afirma que “A pesquisa é o instrumento básico para o avanço da ciência.”.

Para embasar a análise proposta, este estudo conversa em sintonia com autores contemporâneos da área de administração pública, informatização e gestão de pessoas, como Lima (2022), que destaca a importância da modernização institucional por meio da informatização, e Souza (2024), que aborda a gestão por resultados no setor público. Outrossim, são consideradas as contribuições de autores como Silva, Santos e Caffé, Filho (2022) sobre gestão de pessoas e o papel das relações interpessoais na eficácia organizacional no setor público. Além deles, diversos outros autores que reforçam o parecer do estudo.

O artigo, além desta introdução apresenta uma fundamentação teórica com o objetivo de estabelecer a base de conhecimento existente sobre o tema a eficiência administrativa na segurança pública, com foco no papel da informatização e da gestão de pessoas na Delegacia de Polícia Civil de Nova Olinda do Norte, em seguida a metodologia vai descrever detalhadamente como a pesquisa foi realizada, logo depois os resultados vai apresentar os dados e achados analisados, obtidos a partir das observações e através da metodologia aplicada, subsequentemente as conclusões sintetiza os principais achados da pesquisa, responder à pergunta de pesquisa, discutir as implicações dos resultados e contribuições da pesquisa.

II. Fundamentação Teórica

O papel das instituições públicas é crucial para fomentar o bem-estar social e manter a ordem coletiva. No caso das delegacias de polícia, essa importância se intensifica, uma vez que esses órgãos representam o primeiro ponto de contato da população com o sistema de segurança pública. A Delegacia de Polícia, portanto, não deve apenas cumprir sua função repressiva, mas também acolher e oferecer respostas eficientes às demandas da sociedade. A confiança da população está diretamente relacionada à capacidade da instituição de entregar resultados com agilidade, transparência e qualidade.

Quando a ordem social é mantida e o cidadão se sente protegido, significa que a instituição está trilhando um caminho coerente com os princípios da boa governança. Entretanto, diante de uma demanda crescente e recursos muitas vezes limitados, torna-se imprescindível que a delegacia esteja inserida em um ciclo de melhoria contínua. Isso inclui a otimização de processos internos e a intensificação da gestão de pessoas, visando a melhoria contínua do desempenho dos servidores. Nesse cenário, a busca pela eficiência na gestão administrativa não é apenas desejável é uma necessidade estratégica para garantir que o serviço público cumpra sua função com eficácia e humanidade.

Administração Pública E Eficiência Na Gestão

A administração pública contemporânea enfrenta o desafio constante de aprimorar sua eficiência, sobretudo diante da crescente demanda social por serviços céleres, transparentes e de qualidade. Essa busca por eficiência não é apenas uma exigência institucional, mas uma necessidade real diante das limitações de recursos e da complexidade dos problemas sociais. Teoricamente, a gestão pública pode ser entendida em duas dimensões inter-relacionadas: a primeira, voltada à atuação dos agentes públicos, que devem exercer suas atribuições com responsabilidade, competência e compromisso com o interesse coletivo; a segunda, relacionada à organização e estruturação da máquina pública, o que exige processos bem delineados, tecnologias adequadas e uma gestão orientada a resultados. A eficiência, não se limita ao desempenho individual dos servidores, mas abrange toda a engrenagem institucional que sustenta a prestação de serviços à sociedade. “O princípio da

eficiência impõe à administração pública o dever de alcançar resultados positivos para o serviço público.” Kossmann (2015).

No setor da segurança, a administração pública há necessidade de eficiência, ainda mais evidente, uma vez que a prestação de serviços eficientes está diretamente ligada à manutenção da ordem, proteção de direitos e garantia da cidadania. A eficiência, nesse contexto, não se restringe à diminuição de despesas ou à realização de objetivos, mas envolve a capacidade do Estado de responder de forma ágil, coordenada e estratégica às necessidades da população.

Observa-se que, especialmente em instituições como a 47ª DIP, a busca por eficiência demanda tanto o fortalecimento da gestão de pessoas quanto a informatização dos processos administrativos como forma de responder aos anseios da população com agilidade, qualidade e respeito à dignidade humana.

Os desafios são inerentes a todas as esferas de atuação humana, e no contexto da administração pública não é diferente. No caso específico da Delegacia de Polícia de Nova Olinda do Norte, assim como em muitas outras instituições públicas situadas em regiões interioranas, esses obstáculos se evidenciam de maneira ainda mais acentuada. A ausência de sistemas informatizados, a tramitação manual de documentos e a pouca padronização nos processos administrativos representam barreiras significativas à eficiência institucional. Esses fatores comprometem a fluidez operacional, aumentam o retrabalho e dificultam o acesso rápido à informação, impactando diretamente na qualidade dos serviços prestados à população. Nesse cenário, torna-se imprescindível refletir sobre a modernização da gestão pública como estratégia para garantir um atendimento mais ágil, eficaz e alinhado aos princípios da administração contemporânea. Bueno, Brelaz e Salinas (2016) diz que “A administração pública brasileira enfrenta desafios complexos no século XXI, exigindo inovações na gestão e maior eficiência.”.

A implementação de práticas eficientes na gestão pública traz uma série de benefícios: melhora a prestação dos serviços, otimiza os recursos disponíveis, fortalece a confiança da população na instituição e promove um ambiente de trabalho mais organizado e produtivo. A atualização dos processos administrativos através da digitalização e da melhoria das relações interpessoais representa um caminho promissor para superar os obstáculos atuais e alcançar uma gestão mais eficaz, alinhada aos princípios da administração pública.

Investir em eficiência, portanto, não é apenas uma questão técnica, mas uma estratégia essencial para reforçar a função do Estado na promoção da equidade, da segurança e do bem-estar social sobretudo em regiões historicamente pouco assistidas.

A eficiência na administração pública é um princípio constitucional que visa assegurar a otimização dos recursos públicos e a prestação de serviços de qualidade à sociedade. Conforme destaca Souza (2024), “a eficiência administrativa não se resume à economia de recursos, mas à capacidade de entregar resultados efetivos que atendam às necessidades da população”.

Princípios constitucionais do direito administrativo como moralidade, legalidade, impessoalidade, eficiência e publicidade, regem a administração pública, e são os pilares da gestão ética e eficiente. Esses princípios devem caminhar ao lado dos agentes públicos, é um dever agir dentro desses conceitos e buscar sempre eficiência em meio a atividade que exercem. Silva (2018) diz que “No que tange à moralidade administrativa, é possível destacá-la como um princípio em que a Administração e seus agentes tem o dever de atuação em conformidade com os princípios éticos.”

A Moral é quando você agir em função do próprio olhar, fundamental por que você continuará tendo um olhar para si mesmo, uma identificação de princípios, independente se tem alguém olhando ou não, é a própria liberdade ética, respeito, honestidade, e agir com boa fé.

A eficiência é crucial, dada a necessidade de respostas rápidas e eficazes às demandas sociais. A gestão eficiente contribui para a confiança da população nas instituições e para a promoção da justiça e da ordem social.

Informatização Na Administração Pública

A informatização de processos administrativos é um método que aliado a boa gestão, e pessoas qualificadas que consigam manusear essa novos recursos tecnológicos, ajuda na organização administrativa de uma instituição com fluidez nos processos internos e eficiência nos serviços prestados. Segundo Lima (2022), “a adoção de sistemas informatizados permite maior transparência, agilidade e controle nos processos administrativos, reduzindo a burocracia e os erros operacionais”.

No campo da segurança pública, especificamente em uma delegacia a implementação desses recursos auxiliam e dão apoio para a gestão de dados e procedimentos. Essa nova realidade de sistemas informatizados entrega uma melhor absorção de desempenho para a instituição. O uso de sistemas integrados além do ganho na eficiência, facilita o alcance a informações, a comunicação entre departamentos e a tomada de decisões baseadas em dados concretos. Klering (2014) relata que “A Segurança Pública está inserida numa nova realidade social, globalizada e informacional”.

Conforme o andamento das ações da 47ª Delegacia Interativa de Polícia de Nova Olinda do Norte, observa-se que a ausência de sistemas informatizados impacta na agilidade e no controle dos processos internos.

A informatização, nesse caso, manifesta-se como uma ferramenta essencial para otimizar a gestão administrativa e fortalecer a atuação institucional. Klering (2014) diz que “a informatização dos sistemas de segurança pública é fator essencial para a integração das forças policiais e aumento da eficiência no combate à criminalidade”. De fato, a informatização além de somar com o setor administrativo, melhora o rendimento operacional.

Para acompanhar a era digital são necessários investimentos, adotar novas práticas, atualizações estruturais, físicas e de recursos humanos capazes de fazer com que a administração pública esteja alinhada com os avanços tecnológicos. A implementação de tecnologia no setor público é indispensável para otimizar as formas que a instituição se apresenta. De acordo com Molin e Costa (2018) “A tecnologia da informação na gestão pública tem modificado a forma com que o governo interage com a população, permitindo maior agilidade, rapidez, transparência e eficiência aos processos”

Esse recurso não apenas acelera a tramitação de procedimentos, como também facilita o acesso a dados, melhora a comunicação interna e promove maior transparência nas atividades desenvolvidas pela instituição. Portanto, sua implantação representa um passo estratégico para o aprimoramento e otimização da gestão pública na segurança.

Gestão De Pessoas No Setor Público

A gestão de pessoas é um elemento estratégico na administração pública, influenciando diretamente a eficiência e a qualidade dos serviços prestados à sociedade. De acordo com Gaia e Silva (2024), “a governança e a gestão de pessoas na administração pública têm se destacado como áreas cruciais na promoção da eficiência e da responsabilidade das instituições governamentais”.

É fundamental o conhecimento para o administrador sobre gestão de pessoas em qualquer instituição pública, para conhecer sistemas, abordagens e técnicas capazes de ajudar na construção de uma força de trabalho qualificada, produtiva e saudável, ela ajuda a desenvolver e manter qualidade de vida no trabalho, criando um ambiente interno de alto desempenho que corrobora com a instituição para alcançar seus objetivos e realizar sua missão. Segundo Silva, Santos e Caffé, Filho (2022) “A gestão de pessoas nas organizações públicas é fundamental para o alcance dos objetivos institucionais, pois permite o alinhamento entre as necessidades organizacionais e as expectativas dos servidores”.

A 47ª DIP onde o capital humano representa um ativo essencial, especialmente diante das limitações estruturais e tecnológicas encontradas nela. Esse cenário demonstra que a eficiência administrativa vai além da estrutura física e tecnológica: ela depende também de uma cultura organizacional pautada no diálogo, no respeito mútuo e na valorização do trabalho em equipe. Relevante, pois consiste no fato de que as pessoas são o recurso mais valioso de uma organização pública. Sousa, Castelo Branco & Bastos (2024) diz sobre a importância da gestão de pessoas: “Gerir pessoas é um processo que envolve muito mais do que estabelecimento de tarefas e metas. No setor público, especialmente, é necessário saber lidar e liderar pessoas, uma vez que o objetivo final do Estado não é o lucro, mas sim a prestação de serviços de qualidade ao cidadão.”

A valorização profissional, comunicação clara e liderança comprometida com o coletivo, este é o caminho para a boa gestão, um investimento que trará benefícios amplos dessa prática, como reduz conflitos internos, contribui para uma prestação de serviços mais humanizada e eficiente à população, melhora o desempenho institucional e promove maior comprometimento dos servidores. Incentivar o trabalho colaborativo e criar um clima organizacional saudável e produtivo. Machado (2024) ressalta que “uma gestão eficaz pode resultar em maior motivação, comprometimento e desempenho dos servidores públicos”.

Assim, as barreiras que não são gerenciadas adequadamente comprometem a coesão da equipe e afeta o andamento de procedimentos administrativos, porém, quando bem aplicada, a gestão de pessoas é capaz de transformar ambientes organizacionais e promover uma cultura de respeito, ética e eficiência, elementos fundamentais para o fortalecimento gestão de pessoas no setor público.

III. Metodologia

A metodologia adotada nesta pesquisa foi cuidadosamente delineada para proporcionar uma análise ampla e precisa sobre os fatores que influenciam a eficiência administrativa na Delegacia de Polícia de Nova Olinda do Norte, com ênfase na informatização dos processos e nos aspectos humanos da gestão.

Trata-se de um estudo de natureza básica, com finalidade descritiva e abordagem metodológica mista, combinando técnicas qualitativas e quantitativas. A escolha por essa combinação se justifica pela complexidade do objeto de análise, que exige tanto a compreensão subjetiva das percepções dos servidores quanto a análise objetiva de dados empíricos obtidos em campo. A pesquisa busca interpretar os fatores observados sem interferência direta do pesquisador sobre os dados em constante transformação. Assim, este estudo tem como foco central o desenvolvimento administrativo da Delegacia, considerando sua rotina diária, práticas adotadas e os desafios enfrentados no desempenho das atividades institucionais.

O foco central da pesquisa recai sobre os processos administrativos internos, o que permitiu um olhar mais atento e realista, especialmente na tramitação de procedimentos e no convívio entre servidores. Disso, a população da pesquisa é composta pelos servidores da Delegacia, entre eles: investigadores, escrivão, delegado, guardas municipais e profissionais cedidos pela prefeitura, e alguns cidadãos atendidos no local. A amostragem foi não probabilística por conveniência, contemplando os profissionais que estavam disponíveis e dispostos a colaborar com a pesquisa durante o período de aplicação dos instrumentos.

A coleta de dados foi realizada por meio de quatro técnicas complementares, visando ampliar a profundidade e a validade dos resultados: Observação direta não participante: realizada no cotidiano do setor administrativo, durante o mês de abril do corrente ano, possibilitando o registro de práticas, rotinas e falhas operacionais. Análise documental: exame de documentos utilizados na tramitação de procedimentos, com foco na padronização e no uso de recursos tecnológicos. Questionário estruturado com uma questão aberta: distribuído aos servidores para levantar percepções sobre infraestrutura, processos e convivência no ambiente de trabalho. Entrevistas informais: realizadas durante o estudo, especificamente no mês de abril, 2 (dois) dias tirado da semana para aplicar essa conversa durante um mês e uma semana, onde coincide para entrevistar todos os servidores plantonista, em consideração que não é possível entrevistar todos de uma vez por que eles revezam plantões. Assim permitindo captar nuances do ambiente organizacional e da convivência entre servidores com diferentes vínculos institucionais. Para compreender a eficiência administrativa da delegacia, suas lagunas e opiniões para melhoria, foram organizados e analisados por meio de estatísticas descritivas simples, facilitando a visualização dos resultados

O questionário estruturado foi composto por 11 perguntas fechadas de múltipla escolha com um tema norteado pela avaliação da eficiência dos processos internos, infraestrutura, recursos disponíveis, dificuldades da unidade, sistema de tramitação e a comunicação interna entre servidores. Uma pergunta aberta que possibilita aos servidores dizer sugestões para melhorar a eficiência organizacional da delegacia. Foi aplicado a 10 servidores que integram o quadro funcional da 47ª Delegacia Interativa de Polícia, entre eles: investigadores, escrivão, delegado e guardas municipais. A faixa etária dos participantes varia entre 35 e 45 anos, e a maioria possui mais de sete anos de experiência na área, tanto na unidade de Nova Olinda do Norte quanto em outras delegacias. A única exceção foi uma investigadora que está em seu segundo ano de carreira na Polícia Civil.

Além disso, foi aplicado um questionário aos cidadãos atendidos na unidade, composto por apenas 10 perguntas fechadas de múltipla escolha com o tema norteado pela satisfação no atendimento prestado pela delegacia, sobre infraestrutura e se a delegacia foi eficaz na solução de seus problemas. O público em sua maioria mulheres, o que evidencia uma realidade preocupante no município: os altos índices de violência doméstica. Foram 10 participantes pertencem, em sua maioria, à faixa etária de 25 a 35 anos, revelando um recorte social importante sobre o perfil das vítimas que recorrem à delegacia em busca de apoio e proteção.

Ambos questionários foram aplicados presencialmente, nos intervalos de um mês, especificamente o mês de abril de 2025. O tempo gasto para resolver o questionário foi de aproximadamente 5 minutos, de forma direta e objetiva.

De acordo com as respostas dos servidores de delegacia, 60% deles assinalaram em “parcialmente”, sobre a infraestrutura e os recursos disponíveis serem adequados para realizar o trabalho com eficiência. Logo, evidencia que a eficiência administrativa é funcional na unidade, porém pode ser otimizada para atender as demandas da população e entregar um serviço de qualidade e eficiência. Vale expor que apenas 1 (uma) pessoa assinalou que “sim” para essa pergunta.

Ao responderem à pergunta “Quais são os principais fatores que influenciam a eficiência dos processos da delegacia?”, 40% dos servidores indicaram como principal ponto a “agilidade nos sistemas de registro e tramitação de ocorrências”. Esse dado ganha ainda mais relevância ao considerar que uma das respostas partiu do próprio escrivão de polícia, profissional diretamente envolvido na rotina administrativa da unidade, o que reforça a percepção interna sobre a carência de informatização nos processos e a necessidade urgente de modernização.

A análise do questionário aplicado aos servidores divulgou dados importantes sobre a eficiência organizacional e informatização de processos na delegacia de Nova Olinda do Norte.

Por se tratar de um estudo de caso com base em uma delegacia do interior, os resultados não podem ser generalizados para todas as unidades de segurança pública. No entanto, a pesquisa contribui para a compreensão de realidades semelhantes, especialmente em municípios com estruturas administrativas e recursos limitados.

IV. Resultados E Discussão

A análise do perfil dos participantes da pesquisa revelou um total de 20 respondentes, entre servidores da 47ª Delegacia Interativa de Polícia e cidadãos atendidos pela unidade. No caso dos cidadãos, foram levantadas questões voltadas exclusivamente à percepção sobre o atendimento prestado. No entanto, os dados resultaram limitados do ponto de vista analítico, pois praticamente todas as respostas indicaram o mais alto nível de satisfação, demonstrando um padrão que pode refletir mais uma tendência de resposta positiva do que

uma avaliação crítica efetiva. Diante disso, o destaque recai sobre os servidores da delegacia, que, por estarem diretamente envolvidos nos processos internos, fornecem percepções mais alinhadas à realidade administrativa da unidade.

A maioria dos servidores avaliou os processos como regulares a eficientes, o que, embora revele uma visão relativamente positiva, também aponta para oportunidades claras de melhoria, especialmente no que diz respeito à informatização e à padronização documental. Esses resultados reforçam a relevância do estudo ao evidenciar que, apesar da funcionalidade atual, há margem para o aperfeiçoamento da eficiência organizacional por meio da modernização dos sistemas e da valorização do capital humano. As informações levantadas são discutidas com base em referenciais teóricos contemporâneos sobre gestão pública, informatização e gestão de pessoas, fortalecendo o diálogo entre a realidade empírica observada e os princípios da boa administração no setor público.

Diagnóstico Da Realidade Administrativa Da Delegacia

Durante o período da pesquisa, apesar de ter um sistema organizacional administrativo funcional, observou-se uma realidade administrativa marcada por processos manuais, falta de padronização documental e ausência de sistemas informatizados para o controle e tramitação de procedimentos. A documentação é frequentemente preenchida à mão, o que contribui para erros recorrentes, retrabalho e lentidão nos processos internos.

Essas falhas operacionais foram confirmadas pelos próprios servidores, conforme apontado na resposta da pergunta aberta no questionário. O Escrivão de Polícia Civil (EPC) Joselmi de Macedo Bezerra relatou: “Precisamos de mais servidores e precisamos informatizar o nosso sistema interno de tramitação de procedimentos”. Destaco mais uma vez a importância da opinião do escrivão para a organização administrativa da delegacia. A Investigadora de Polícia Civil (IPC) Hanna Silva Costa destacou: “implantação de sistemas informatizados para registro e andamento de procedimentos”.

A ausência de sistemas digitais atuais compromete a eficiência no registro, no arquivamento e na tramitação dos procedimentos, o que corrobora Lima (2022), que afirma “A informatização na administração pública é fator determinante para o aumento da eficiência e da transparência nos processos”.

Além disso, foram identificadas fragilidades na comunicação e na gestão documental. Muitos documentos são arquivados com poucos critérios definidos, dificultando o acesso e o acompanhamento dos processos em andamento.

Dessa forma, com os dados coletados pelo questionário estruturados comprovam, e assim ficou o resultado do questionário, representado pelo gráfico abaixo:

Análise da Eficiência Administrativa da Delegacia



Fonte: autor

A Questão Humana: Vínculos Diversos E Convivência No Ambiente De Trabalho

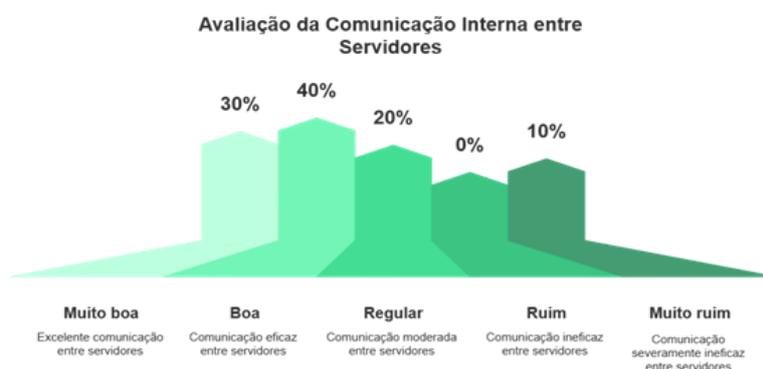
A interação no ambiente laboral é um elemento crucial para o eficaz desempenho das atividades organizacionais, especialmente em instituições públicas como o presente objeto de estudo a delegacia. Essa convivência pode ser tanto um impulsionador quanto um obstáculo à eficiência, principalmente quando envolve servidores de diferentes vínculos institucionais. Durante o desenvolvimento da pesquisa, foi possível observar que, embora a gestão de pessoas na unidade mantenha um certo equilíbrio, existem registros de desentendimentos pontuais, geralmente motivados por divergências de opinião, estilos de trabalho e funções distintas entre os profissionais.

O presente estudo permitiu identificar episódios de pequenos conflitos interpessoais, o que é natural em ambientes compostos por equipes diversas. Essas situações, embora pontuais, influenciam diretamente o clima organizacional e, por consequência, a produtividade e a cooperação interna. O autor considera

compreensível que existem diferenças de opinião, visto que elas fazem parte da dinâmica humana. Contudo, destaca-se a importância da atuação da liderança para intermediar esses conflitos e orientar os servidores para o respeito mútuo e a construção de relações mais harmônicas.

Durante o período de observação, foi possível presenciar situações em que a autoridade responsável pela unidade precisou intervir de forma mais incisiva, inclusive solicitando a transferência de um servidor cuja conduta profissional comprometeu o ambiente de trabalho. Em outros momentos, a solução foi realocar servidores para funções mais adequadas ao seu perfil, com o objetivo de melhorar a convivência e o desempenho coletivo. Esses episódios ressaltam a importância de uma gestão de pessoas atenta, sensível às relações humanas e comprometida com o bem-estar dos servidores e com os resultados institucionais. Essa percepção vai ao encontro do que afirmam Santos e Nascimento (2024): “Para se manter uma boa qualidade de vida no trabalho é necessário entender o contexto que o colaborador está inserido, o que é necessário para suas tarefas, e de que maneira esse colaborador pode ser bem-sucedido sem prejudicar sua saúde.”

De acordo com os dados coletados pelo questionário estruturados, assim ficou o resultado, representado pelo gráfico abaixo:



Fonte: autor

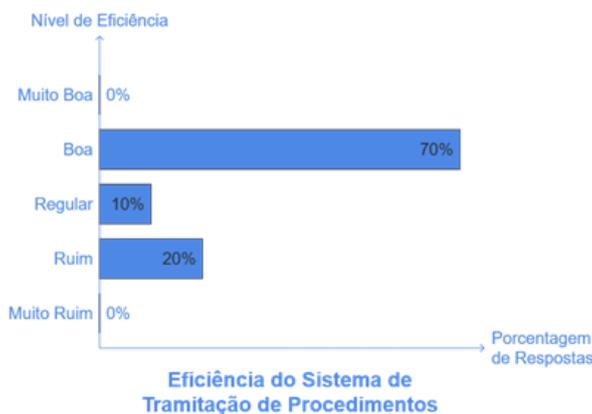
Apesar desses desafios, o ambiente é descrito como cooperativo, o que demonstra uma boa atuação da gestão local no que diz respeito à mediação de conflitos e à promoção de um clima organizacional saudável.

A Ineficiência Na Tramitação De Documentos

A tramitação de procedimentos na delegacia ainda ocorre, em grande parte, de forma manual, desde o registro de ocorrências até o envio de ofícios. Esse processo não apenas aumenta o tempo de resposta aos cidadãos como também favorece o extravio de documentos, acúmulo de tarefas e retrabalho por erros simples, como falhas no preenchimento ou assinaturas ausentes. Santos, Taveira, Silva e Gonçalves (2018) destaca que “Informatizar processos pode ser considerado como sinônimo de aumentar a praticidade na organização e na sistematização dos dados, bem como na comunicação entre os tomadores de decisão.”

A falta de ferramentas digitais também limita a agilidade dos processos internos, pois dificulta o acompanhamento e a fiscalização da tramitação dos procedimentos administrativos policiais.

Dados de acordo com o questionário estruturado:



Fonte: autor

Expectativas E Sugeridas Melhorias Pelos Servidores

A avaliação das respostas discursivas mostrou um acordo entre os funcionários sobre a necessidade de modernização:

- Informatização dos sistemas de tramitação de procedimentos;
- Contratação de mais servidores efetivos, principalmente no setor administrativo;
- Capacitação técnica dos profissionais, especialmente para lidar com tecnologias de gestão;
- Padronização dos documentos utilizados rotineiramente.

Essas sugestões se alinham à literatura contemporânea sobre administração pública. Segundo Valle e Cabral (2022) “A eficiência administrativa exige a convergência entre tecnologia, capital humano e processos bem estruturados”.

Contudo, em cima das expectativas de melhorias supracitadas. Durante as conversas informais, foi possível identificar uma solução prática e viável, considerando que ao avaliar a situação, a delegacia tem estrutura para adotar essa solução. A conversação com o escrivão de Polícia Civil foi indispensável pois, ele citou a possibilidade de incrementação do Procedimento Policial Eletrônico (PPE), sistema que é adotado nacionalmente e pode vir a somar com a informatização dos sistemas de tramitação de procedimentos e a padronização dos documentos utilizados rotineiramente, além de agilidade e fluidez na gestão administrativa da delegacia. Assunto esse que foi posto em pauta e levado até o delegado titular que é a autoridade responsável pelo DIP.

V. Considerações Finais

O presente artigo teve como objetivo principal analisar como a escassez de informatização e os desafios na convivência entre servidores impactam a eficiência administrativa da Delegacia de Polícia de Nova Olinda do Norte. A pesquisa revelou que, embora a unidade apresente uma gestão de pessoas funcional, a ausência de sistemas informatizados e a predominância de processos manuais comprometem significativamente a agilidade, o controle e a qualidade dos serviços prestados.

Foi constatado que a tramitação manual de documentos gera retrabalho, lentidão e aumento do risco de erros, enquanto a gestão de pessoas enfrenta obstáculos oriundos da diversidade de vínculos institucionais e de episódios pontuais de conflitos interpessoais. Apesar desses desafios, observou-se um ambiente organizacional predominantemente cooperativo, resultado de uma liderança atuante e de esforços para manter a harmonia interna.

O estudo também ressaltou a importância da valorização dos recursos humanos, e da modernização administrativa como eixos centrais para o fortalecimento da segurança pública no interior do Amazonas. A informatização dos sistemas, a padronização documental, a capacitação técnica e a ampliação do quadro de servidores surgem como propostas fundamentais para melhorar a eficiência da delegacia.

Projeções futuras para a administração pública na área de segurança indicam que, sem investimentos estruturais e tecnológicos, a prestação de serviços continuará limitada em muitas regiões do país. Portanto, os achados deste estudo não apenas evidenciam os problemas enfrentados por uma delegacia específica, mas também indicam possíveis vias para a atualização das instituições públicas que operam em contextos similares.

Referências

- [1] Gaia, A. R., & Silva, C. L. (2024). Governança E Gestão De Pessoas Na Administração Pública: Avanços Para A Gestão De Pessoas. *Revista De Gestão E Secretariado*, 15(5). Disponível Em: <https://doi.org/10.7769/Gesec.V15i5.3754>
- [2] Gil, Antonio Carlos. *Métodos E Técnicas De Pesquisa Social*. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008, P. 27.
- [3] Klering, Aline. *A Segurança Pública Na Era Da Informação: A Viabilidade Do Projeto De Regionalização Do Ciosp-Mt*. *Revista F&T*, 2014. Disponível Em: <https://revistaft.com.br/A-Seguranca-Publica-Na-Era-Da-Informacao-A-Viabilidade-Do-Projeto-De-Regionalizacao-Do-Ciosp-Mt/>
- [4] Kossmann, Edson Luís. *A Constitucionalização Do Princípio Da Eficiência Na Administração Pública*. Porto Alegre: S. A. Fabris, 2015, P. 78.
- [5] Lima, M. V. C. (2022). Informatização E Efetividade Na Administração Pública. *Repositório Pgss Cogna*. Disponível Em: <https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/52556/1/Marta%20vieira%20costa%20lima.pdf>
- [6] Machado, E. F. (2024). *Estratégias E Desafios Na Gestão De Pessoas No Serviço Público Federal*. *Semana Acadêmica*. Disponível Em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/_Elenira_Firmo_Machado_2024_Normalizado.pdf
- [7] Silva, C. G. C. Da, Santos, E. P. Dos, & Caffé Filho, H. P. (2022). *A Gestão De Pessoas No Setor Público: Uma Revisão Bibliográfica No Cenário Brasileiro Contemporâneo*. *Id On Line*. *Revista De Psicologia*, 13(45). Disponível Em: <https://doi.org/10.14295/Idonline.V13i45.1768>
- [8] Sousa, C. S. R. De, Castelo Branco, F. A., & Bastos, I. T. (2024). *Gestão De Pessoas No Setor Público: Valorização Do Capital Humano Para A Melhoria Contínua Da Qualidade Dos Serviços Prestados*. Editora Manual. Doi: 10.29327/5443866.1-6. Disponível Em: https://editoramanoal.com.br/index.php/principal/article/view/108?utm_source
- [9] Souza, E. A. Dos S., Menezes, U. Dos S., & Oliveira, T. E. (2024). *Questões Emergentes Na Governança Da Gestão De Pessoas Na Administração Pública: Uma Revisão Integrativa Da Literatura*. *Revista De Gestão E Contabilidade Da Ufes*, 13(2). <https://doi.org/10.47456/Regec.2317-5087.2024.13.2.42454.114.133>
- [10] Bueno, Ricardo Luiz Pereira; Breláz, Gabriela De; Salinas, Natasha Schmitt Caccia. *Administração Pública Brasileira No Século 21: Seis Grandes Desafios*. *Revista Do Serviço Público*, V. 67, P. 7-28, 2016. Disponível Em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/Rsp/article/view/1152>

- [11] Lima, T. G. De; Cruz, L. Da S.; Silva, N. A. Da. (2022). Governança Digital Na Gestão Pública: Análise Da Eficácia. *Recima21 - Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5). Disponível Em: <https://doi.org/10.47820/Recima21.V5i5.5112>
- [12] Santos, Eliane Silva Dos; Nascimento, Armando Colnago Do. O Papel E Importância Da Gestão De Pessoas Na Organização: Pesquisa De Clima Organizacional. *Colloquium Socialis, Presidente Prudente*, V. 8, P. 1–17, Jan./Dez. 2024. E-Issn 2526-7035. Disponível Em: <http://journal.unoeste.br/index.php/cs/index>. Doi: 10.5747/Cs.2024.V8.S182. Acesso Em: 14/05/2025.
- [13] Santos, Elka Karollyne Alves; Taveira, Maria Das Graças Monte Melo; Silva, Celso Marcos Da; Gonçalves, Tâmarly Caroline Cavalcante. Informatização Como Ferramenta De Organização Do Trabalho Em Unidade Básica De Saúde. *Revista Portuguesa De Saúde E Sociedade*, V. 3, N. 2, P. 862–870, 2018.
- [14] Valle, Vivian Lima López; Cabral, Rodrigo Maciel. Administração Pública Digital E A Implementação Dos Objetivos Do Desenvolvimento Sustentável. *Revista Eletrônica Direito E Política, Itajaí*, V. 17, N. 1, P. 187–225, 2022. Doi: 10.14210/Rdp.V17n1.P187-225. Disponível Em: <https://periodicos.univali.br/index.php/Rdp/Article/View/18656>. Acesso Em: 10 De Maio De 2025.
- [15] Silva, Otávio Santiago Gomes Da. Moralidade Administrativa: Considerações A Respeito Do Combate À Corrupção E Accountability No Brasil (2011–2015). *Revice – Revista De Ciências Do Estado, Belo Horizonte*, V. 3, N. 1, P. 275–295, Jan./Jul. 2018. Disponível Em: <https://www.revice.pro.br>. Acesso Em: 15 Maio 2025.
- [16] Molin, T. C. D.; Costa, F. A. M. A Tecnologia Da Informação Aplicada À Gestão Pública. *Revista De Contabilidade Dom Alberto*, V. 7, N. 13, 2018. Disponível Em: <https://revista.domalberto.edu.br/index.php/revistadecontabilidadefda/Article/View/107>. Acesso Em: 16 Maio 2025.