

A IMPORTÂNCIA DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO E TREINAMENTO DE PESSOAS E SEUS REFLEXOS NA QUALIDADE DO SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA PRESTADO PELA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS À COMUNIDADE

THE IMPORTANCE OF THE PROCESS OF DEVELOPMENT AND TRAINING OF PERSONS AND ITS REFLECTIONS ON THE QUALITY OF THE PUBLIC SAFETY SERVICE PROVIDED BY THE MILITARY POLICE OF THE STATE OF GOIÁS TO THE COMMUNITY

RIBEIRO, Frederico Moreira¹
SANCHES, Clives Pereira²

RESUMO

O presente trabalho verificou a importância da aplicação do processo de desenvolvimento e treinamento de pessoas e seus reflexos na qualidade do serviço de segurança pública prestado pela Polícia Militar do Estado de Goiás à comunidade. Para isso, realizou-se uma pesquisa de campo por meio da aplicação de questionários aos discentes da 43ª Turma do Curso de Formação de Oficiais; Curso de Formação de Praças 2017/2018; turmas do primeiro semestre de 2018 do Curso de Aperfeiçoamento de Sargentos, Estágio de Adaptação de Sargentos e Estágio de Adaptação de Cabos; e turmas do primeiro semestre de 2018 do Curso de Termo Circunstanciado de Ocorrência. Cursos estes realizados pelo Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás. Foi constatado que o emprego das diversas modalidades de ensino capacitou os policiais militares a desempenharem suas atividades profissionais com um adequado grau de ajuste entre os serviços ofertados e as necessidades sociais relativas à segurança pública, devido à alta taxa de respostas positivas dos servidores da instituição em relação aos ensinamentos absorvidos e sua aplicação no cotidiano profissional. Nota-se a importância da administração organizacional empreender o desenvolvimento permanente de seu efetivo com vistas à melhoria continuada como um traço do alcance da qualidade total, de modo a acompanhar a evolução social ajustando os serviços fornecidos pela organização aos anseios da coletividade.

Palavras-chave: Polícia Militar de Goiás. Academia de Polícia Militar.. Serviço. Segurança Pública. Treinamento de pessoas. Desenvolvimento de pessoas. Qualidade. Reflexos.

ABSTRACT

The present study verified the importance of the application of the process of development and training of people and their reflections on the quality of the public security service provided by the Military Police of the State of Goiás to the community. For this, a field survey was carried out through the application of questionnaires to the students of the 43rd Class of the Training

¹ Aluno do Curso de Formação de Oficiais do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás (CAPM), fredericomoreira62@gmail.com, Goiânia – GO, novembro de 2018.

² Orientador: Especialista, Professor do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás (CAPM), clives.sanches@gmail.com, Goiânia – GO, novembro de 2018.

Course of Officers; Training Course for soldiers 2017/2018; classes of the first semester of 2018 of the Course of Improvement of Sergeants, Stage of Adaptation of Sergeants and Stage of Adaptation of Corporal; and classes of the first semester of 2018 of the Circumstantial Occurrence Course. These courses were carried out by the Command of the Military Police Academy of the State of Goiás. It was verified that the use of the various teaching modalities enabled the military police to carry out their professional activities with an adequate degree of adjustment between the services offered and the social needs related to public security, due to the high rate of positive responses of the institution's employees in relation to the lessons learned and their application in daily professional life. It is important to note that it is important for organizational management to undertake the permanent development of its staff with a view to continuous improvement as a trace of the reach of total quality, in order to follow the social evolution, adjusting the services provided by the organization to the collective' swishes.

Keywords: Military Police of Goiás. Military Police Academy. Service. Public security. Training of people. Developing people. Quality. Reflexes.

1 INTRODUÇÃO

No atual cenário da administração pública estatal, percebe-se a procura de novos métodos de prestação de serviço que, ajustem a oferta das atividades desempenhadas pelos órgãos públicos às necessidades da sociedade.

Diante do anseio social pelo fornecimento de serviços atribuídos de qualidade, apresenta-se nas instituições o papel do processo de desenvolvimento e treinamento de pessoas.

Muito se discute sobre a alocação do capital intelectual dentro das organizações e a necessidade de direcionar recursos com a finalidade de capacitá-lo. Considerando o processo de treinamento e desenvolvimento de pessoas como a principal ferramenta que busca o aperfeiçoamento dos recursos humanos em uma instituição, indaga-se: as atividades instrucionais desenvolvidas no âmbito da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) refletem nos resultados obtidos pela tropa no desempenho da atividade fim deste órgão policial? Os ensinamentos direcionados ao efetivo policial atribuem qualidade ao serviço disponibilizado à comunidade?

Considerando a importância da atividade constitucional de manutenção da paz e preservação da ordem pública na qualidade de vida da comunidade goiana e ainda, ressaltando o princípio da eficiência como um dos pilares constitucionais que regem o desenvolvimento das atividades da administração pública, este trabalho teve como escopo levantar teses que discorram sobre as reiteradas práticas de ensino, desenvolvimento, treinamento, atualização e aperfeiçoamento que são aplicadas com o objetivo de tornar a prestação do serviço de segurança pública mais eficiente para a população goiana.

Um instrumento empregado na busca pela otimização da gestão de polícia ostensiva é o processo de desenvolvimento e treinamento de pessoas, tendo em vista o seu objetivo em realizar mudanças de hábitos e comportamentos positivos nos integrantes de uma instituição, tanto em nível gerencial, quanto em nível operacional, o que resulta uma melhor prestação de serviço público, com base no maior desempenho dos profissionais no desenvolvimento de suas funções e tarefas, situação que favorece um menor esforço para alcançar uma melhor produção.

Uma nova perspectiva de prestação de serviço público que vem ganhando cada vez mais repercussão denomina o cidadão contribuinte como consumidor do serviço fornecido pelo Estado. E a Polícia Militar, como integrante da administração pública, deve perseguir atividades que venham melhorar a qualidade dos serviços desempenhados, podendo atingir este fim através do continuado treinamento e desenvolvimento de seus servidores.

O presente artigo teve como objetivo analisar a influência do treinamento na formação, atualização e aperfeiçoamento do efetivo da PMGO na qualidade do serviço ofertado à comunidade. Buscou definir o conceito de qualidade sob a perspectiva de segurança pública; conceituar o processo de desenvolvimento e treinamento; discorrer sobre a importância dos processos de desenvolvimento e treinamento no âmbito das atividades de policiamento ostensivo e preventivo; e verificar o reflexo das atividades de formação e capacitação na qualidade do serviço prestado pela Polícia Militar goiana.

Neste seguimento, este trabalho tem sua importância por demonstrar o quanto as ações de ensino são atividades necessárias aos integrantes das fileiras da PMGO, pois promovem o desenvolvimento dos serviços prestados à comunidade com qualidade e eficiência.

No entanto foram realizadas pesquisas bibliográficas que discorram sobre conceitos ligados à qualificação profissional nas organizações e seus reflexos na qualidade do serviço policial militar. Também se aplicou questionários com policiais participantes dos cursos de formação, aperfeiçoamento e aprimoramento ofertado pelo Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás (CAPM) com o intuito de aferir a influência das atividades de treinamento e desenvolvimento profissional na qualidade do serviço ofertado à comunidade.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2,1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

As necessidades da população destinatária dos serviços estatais se encontram em constante evolução, sendo resultado deste fato, a rigorosa cobrança de um fornecimento de serviço público cada vez mais qualificado e eficiente. Neste viés cabe às pessoas jurídicas

públicas, por meio de seus órgãos, adotarem medidas que possam atender aos desejos populacionais, sendo dever do Estado acompanhar a dinâmica da evolução social.

A realidade vivenciada pela PMGO não difere deste contexto, devendo este órgão, enquanto força de segurança garantidora da ordem pública e da paz social, aperfeiçoar-se para fornecer um serviço gradativamente melhor para a sociedade.

Campos (2013) cita a necessidade da presença de um eficiente repertório de ações nos indivíduos que desempenham a função policial militar, perpassando por conhecimentos acerca de conflitos sociais e culturais até as capacidades de ordem física e intelectual. Neste sentido Dutra (2014) discorre sobre a importância do desenvolvimento de pessoas, pois capacita o indivíduo a assumir atribuições e responsabilidades mais complexas, condicionando a organização a se adaptar às exigências do ambiente social no qual está inserida.

Destacando a importância do ensino dentro da PMGO, deve-se observar a sua influência no desempenho do trabalho dos policiais militares. De acordo com Dutra (2014), desempenho refere-se aos resultados que certa pessoa oferece à organização. Neste viés Silva (2011) discorre que os benefícios do treinamento não são direcionados somente para organização, pois ao indivíduo oferece uma melhor atuação profissional, empenhando-se de forma racional e com menor esforço.

Ensina Gil (2014) que sendo o capital intelectual, o recurso de maior relevância dentro das organizações, estas passaram a voltar suas atenções para a sua capacitação, estando presentes em muitas instituições profissionais centros educacionais e universidades corporativas. Fernandes (2013) conceitua universidade corporativa como um sistema de formação dos ativos intelectuais que, desenvolve competências necessárias para a condução das estratégias de uma instituição, tendo como princípio a criação de um ambiente de aprendizagem permanente.

A gestão dos recursos humanos da PMGO não é diferente, pois por meio do CAPM, unidade responsável pelo ensino desta força, a corporação atua na qualificação e capacitação de seus integrantes a fim de direcioná-los a um eficiente desenvolvimento de suas atividades.

Gil (2014) conceitua a educação como um processo de desenvolvimento que abrange a capacidade física, intelectual e moral, objetivando a integração individual e social do educando. Neste contexto, observando as dimensões do aprendizado humano, percebe-se a existência de diversas vertentes da educação. No cenário explorado por este trabalho será abarcada a educação profissional.

Conforme Gil (2014) a educação profissional é aquela oriunda do mundo laboral que ao abranger um vasto campo de atividades interdependentes, são reunidas em processos de formação, desenvolvimento e treinamento. Partindo da premissa que a educação é um processo

amplo e multidisciplinar, seria a educação profissional uma destas linhas de conhecimento, pois busca a evolução do indivíduo, adequando-o ao exercício do trabalho.

Percorrendo este raciocínio, Gil (2014) descreve a formação como um processo que se destina a propiciar a qualificação ao indivíduo para que este opere uma atividade profissional. Neste seguimento percebe-se a inclusão de alguém em um mundo profissional que lhe era estranho, disponibilizando a este indivíduo uma carga de conhecimentos teóricos e práticos que permitam o exercício profissional.

No âmbito da PMGO este processo é ofertado através do Curso de Formação de Oficiais (CFO) e do Curso de Formação de Praças (CFP), sendo que ambos objetivam adequar as habilidades dos indivíduos selecionados por meio de concurso público aos traços profissionais previstos no perfil profissiográfico destas carreiras.

Dispostos no Regimento de Ensino da Polícia Militar do Estado de Goiás (REPMGO), os referidos cursos de formação trabalham o desenvolvimento de habilidades técnicas, humanas e conceituais, em nível de execução (CFP) e de gestão e assessoramento (CFO), no campo de atuação do policiamento ostensivo e de preservação da ordem pública (GOIÁS, 2018).

Trata-se do processo que oferece ao formando o primeiro contato com o contexto militar e com a realidade cotidiana das ações de segurança pública no plano ostensivo preventivo. Busca uma capacitação completa perpassando por níveis operacionais até noções estratégicas institucionais, guardadas as devidas atribuições hierárquicas.

A respeito da definição de treinamento, Gil (2014) o define como um conjunto de práticas focadas na ampliação da capacidade dos integrantes da organização, visando o desempenho eficiente na função que estes estão sendo preparado para exercer.

Neste caminho, Chiavenato (2014) cita três concepções sobre o treinamento: treinamento como um meio para melhorar o desempenho do indivíduo no cargo que ele exerce; treinamento visando desenvolver competências para que as pessoas se tornem mais produtivas e criativas passando a contribuir com os objetivos organizacionais; e treinamento como a maneira mais eficaz de agregar valor às pessoas e à organização que ela integra.

Complementando o conceito de treinamento, Silva (2011) cita-o como um instrumento que visa a absorção de hábitos e costumes de forma que o indivíduo se torne habilitado para o desempenho de certos serviços. Não se limita somente às atividades que objetivam a capacitação operacional, pois, o conhecimento teórico, como o legal, por exemplo, também deve ser constantemente atualizado e desenvolvido com vistas a garantir uma atuação juridicamente segura pelo policial.

Conforme Gil (2014), os processos de desenvolvimento possuem um enfoque ainda mais amplo do que o treinamento, visa capacitar o colaborador para o exercício de novas funções, implementando conhecimentos, habilidades e atitudes que resultarão na qualificação profissional e no melhoramento do comportamento organizacional.

Montana e Charnov(2010) ao fazerem referência às atividades de desenvolvimento disseram que essas práticas são conduzidas para ampliar o conhecimento sobre o trabalho e a organização, e também pendem a melhorar as capacidades individuais.

Estudando as práticas de desenvolvimento individual e organizacional, deve-se discorrer sobre os cursos de aperfeiçoamento e aprimoramento técnico desenvolvidos na PMGO.

Como dispõe o REPMGO, os cursos de aperfeiçoamento são destinados à ascensão funcional do policial visando atribuí-lo com novas capacidades exigidas em sua nova colocação hierárquica dentro da instituição, sendo eles: Estágios de Adaptação de Cabos (EAC) e de Sargentos (EAS); Curso de Aperfeiçoamento de Sargentos (CAS); Curso de Habilitação de Oficiais Auxiliares (CHOA); Curso de Oficiais da Saúde (COS); Curso de Especialização em Gestão de Segurança Pública (CEGESP); e o curso de Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP) (GOIÁS, 2018).

Percebe-se que na medida em que há a ascensão hierárquica por parte dos integrantes da corporação, faz-se necessário o aprimoramento do conhecimento para que possam exercer suas novas funções. Neste sentido, é fundamental a absorção de informações e técnicas que possibilitem o desenvolvimento de novas competências, assim também a atualização de técnicas e habilidades anteriormente já adquiridas.

Por fim, outro ponto referente aos processos de desenvolvimento praticados na esfera da PMGO são os cursos de aprimoramento técnico que visam o aprofundamento de especialidades no âmbito da segurança pública. Os conhecimentos adquiridos pelos policiais são de natureza técnica, tecnológica, científica e profissional (GOIÁS, 2018).

Nota-se que à medida que novas tecnologias e técnicas ou até mesmo quando no intuito de atender com maior eficácia as necessidades sociais, há uma ampliação de atribuições organizacionais, é fundamental que haja a compreensão de novas técnicas, habilidades ou conhecimentos.

Percebe-se a inexistência da relação entre aprendizado e progressão hierárquica, mas sim a atividade da transmissão de novas informações e procedimentos para uma melhor prestação de serviço público.

2.2 QUALIDADE NO SERVIÇO POLICIAL MILITAR

No atual cenário mundial, em que a globalização influencia os mais diversos estratos sociais, a transmissão da informação ganhou celeridade, o que passou a auxiliar no processo de evolução cultural das diversas comunidades presentes no planeta. Esta difusão de conhecimentos proporcionou consumidores mais exigentes ao nível de qualidade dos produtos e serviços fornecidos por diversas organizações.

No âmbito da segurança pública vivenciada no estado de Goiás, a comunidade destinatária destas ações exige cada vez mais um serviço policial atuante, atendendo as suas necessidades e expectativas por meio de um desempenho profissional baseado na eficiência e legalidade. Neste contexto são desencadeadas, no âmbito da PMGO, reiteradas práticas de treinamento e desenvolvimento com vistas na capacitação de seus colaboradores.

O CAPM protagoniza o fornecimento de ensino aos policiais militares de Goiás, sendo esta unidade responsável pela contínua preparação dos servidores da PMGO, moldando cada integrante das fileiras da corporação para o seu bom desempenho profissional. Observa-se que não somente a sociedade, mas também as demais unidades desta instituição e outras corporações vinculadas à segurança pública utilizam dos serviços ofertados pelo CAPM, para fins de formação, aperfeiçoamento e aprimoramento.

O Chefe da Divisão de Ensino do CAPM relatou que comumente servidores de outras forças de segurança pública, como policiais civis, policiais técnicos científicos, bombeiros e policiais militares de outros estados da federação, por meio de um processo de intercâmbio, buscam desenvolver competências profissionais no CAPM através dos cursos de aprimoramento, retornando para suas corporações de origem com um maior nível de especialização³.

Ao discorrer sobre qualidade, Maximiano (2012) destaca a necessidade do atendimento das especificações do serviço às expectativas do consumidor, sendo, de acordo com Lopes (2014), dever das organizações envidarem esforços para a detecção das prioridades de seus consumidores.

Ueno (2017) relata que o cliente perceberá a qualidade de acordo com a observação da satisfação de suas necessidades, devendo estas serem constantemente identificadas e monitoradas. Percebe-se que a definição de qualidade não parte do interior das organizações para o seu ambiente externo, pelo contrário, a sociedade, os consumidores e os clientes são quem a determina.

³O Chefe da Divisão de Ensino do Comando da Academia de Polícia Militar (CAPM) informou sobre o processo de intercâmbio com outras instituições vinculadas a segurança pública, em Goiânia, em agosto de 2018 (informação verbal).

Outro ponto de necessária observação é considerar a cultura local inserindo-a no contexto organizacional, pois somente assim é possível alcançar a caracterização mais completa do conceito de qualidade (PALADINI, 2009). A busca pelo ajuste de qualidade deve ser uma atividade de continuado interesse das organizações (ZANINI, 2016).

Paladini (2012) menciona que, ao buscar a adequação do serviço ao uso, todos os setores e pessoas que tenham participação em seu desenvolvimento serão igualmente responsáveis pela qualidade. Trata-se de um esforço coletivo em que o principal recurso empenhado no alcance deste objetivo é o humano.

Neste sentido, Paladini (2012) define melhoria contínua como a busca da elevação do nível de adequação do serviço à demanda, sendo dever das organizações buscarem maior eficiência no desempenho de suas atividades observando o cenário social que participam, dirigindo suas condutas de forma incisiva, atendendo o que de fato a comunidade anseia.

Casas (2008) expõe que a qualidade na prestação de serviços está apoiada no desempenho das pessoas responsáveis por oferecê-lo, portanto para o serviço ser aperfeiçoado, é necessário buscar o aperfeiçoamento humano, o que pode ser feito por meio do treinamento. No entanto Lopes (2014) afirma que deve ser visado ao capacitar um servidor, critérios como a sua eficiência e disponibilidade para com o cidadão, haja vista a inserção da comunidade no processo produtivo das ações de policiamento ostensivo.

Sendo o trabalho desenvolvido pela PMGO uma prestação de serviço de segurança pública de natureza ostensiva preventiva, torna-se evidente a dependência do sucesso das atividades realizadas com a capacitação dos recursos humanos da instituição.

A prestação de serviços é baseada em atos, ações e desempenhos que serão obtidos com ação humana, logo qualificar e treinar os integrantes da organização policial militar torna-se uma prática basilar para a conquista de bons resultados.

Neste seguimento relata Sanches e Sousa (2008) que a PMGO deve estar atenta às transformações sociais, culturais e políticas que conduzem a evolução da comunidade, pois somente assim será possível exercer a atividade de polícia ostensiva com efetiva qualidade, satisfazendo as necessidades sociais. Júnior e Martins (2017) expressam que a qualidade é uma percepção do público a respeito de um serviço, pois a sociedade não é estática, o dinamismo da evolução humana obriga os serviços públicos a se atualizarem considerando as conformidades e a satisfação do consumidor.

Assim percebe-se a integração de dois fatores que caracterizam a qualidade. O primeiro atributo é denominado componente espacial, abarcando a qualidade como uma multiplicidade de itens que são tidos como relevantes para o consumidor definir um serviço como bom (PALADINI, 2009). Observa-se que para que a qualidade seja alcançada, há de estar

inserida no serviço prestado uma multiplicidade de itens como comprometimento, um bom nível de educação e diálogo, formas de solucionar problemas e interesse pela causa.

Outro atributo relatado por Paladini (2009) é o componente temporal, caracterizado pelo processo evolutivo que transforma as necessidades dos consumidores. O conjunto de itens considerados como relevantes para a qualidade na visão do cliente vão ganhando novos traços com o passar do tempo, sendo que novas demandas são inseridas, cabendo a organização compreendê-las e atendê-las.

Nesta perspectiva é possível identificar o desenvolvimento da qualidade total. Este aspecto da qualidade fundamenta sua delineação de acordo com as necessidades do cliente. Maximiano (2012) cita que a qualidade deve estar impregnada em todas as fases de elaboração e fornecimento do serviço, observando desde então os interesses do cliente. Assim, apesar de que para o exercício das atividades de policiamento ostensivo preventivo, seja necessária a disponibilização de diversos recursos, tais como viaturas, armamento, munições, entre outros, a efetiva qualidade do serviço será alcançada, com a eficaz capacitação dos recursos humanos deste órgão policial.

Além de benéfico à sociedade, o emprego da qualidade traz também proventos à organização que a difunde. Este fato remete-se aos custos da qualidade. Maximiano (2012) relata que, para a aplicação da qualidade aos serviços, custos serão necessários, tais como a prevenção por meio de treinamento, o planejamento da qualidade, seu controle e aquisição de equipamentos.

No entanto, também há de se falar dos custos da não qualidade. A falta de observação dos aspectos da qualidade pode acarretar prejuízos para organização e seus clientes.

Na singularidade do serviço policial militar, os infortúnios podem ser maiores pois uma ação executada sem a observação dos instrumentos e normas que visam conferir qualidade ao serviço policial, pode ter como desfecho até mesmo a morte de um policial ou de terceiros.

Paladini (2009) reforça que quando se investe na produção da qualidade minimizam-se custos provenientes do retrabalho, excesso de controle devido à tendência ao erro, perda de eficiência, redução do rendimento, etc. Assim o investimento em treinamento e desenvolvimento, além de objetivar o melhor rendimento nas atividades de policiamento, também visa reduzir erros, acarretando em uma economia de recursos institucionais.

A qualidade é um conceito dinâmico que acompanha a evolução social. Portanto cabe à Polícia Militar agregar valor no desempenho de suas atribuições, buscando atender as expectativas sociais, por meio do desenvolvimento dos recursos humanos que a integram.

São as pessoas que movimentam uma organização, pois seus resultados dependem das ações de seus componentes. Assim buscar a qualidade é treinar e desenvolver pessoas para que estas estejam capacitadas para atender as mais diversas demandas da comunidade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa buscou analisar a influência dos processos de treinamento e desenvolvimento empregados na formação, aperfeiçoamento e aprimoramento técnico do efetivo da PMGO na qualidade dos serviços ofertados à comunidade, bem como discorreu sobre a importância das referidas práticas educacionais para a gestão das atividades de policiamento ostensivo preventivo.

Com este intento foram realizados levantamentos bibliográficos de obras literárias, artigos científicos e instrumentos normativos que referenciam o assunto, para demonstrar a necessidade da adoção de mecanismos de ensino dentro das organizações com o fito de qualificar a oferta dos serviços prestados.

Ainda foi realizada uma pesquisa por meio de questionários com perguntas fechadas dirigidos a policiais militares que participaram de cursos de formação, aperfeiçoamento e aprimoramento realizados pelo CAPM. Neste viés, buscou-se observar no âmbito do policiamento ostensivo preventivo, a necessidade do emprego de atividades educativas para o desenvolvimento da qualidade do serviço policial militar.

Para tanto, as perguntas foram destinadas ao CFP 2017/2018, sendo que, após a conclusão da primeira fase de formação, período no qual ocorre a exposição do conteúdo teórico prático sobre a atividade policial militar, os alunos se encontravam no exercício do estágio supervisionado, segunda fase do processo de formação que, de acordo com Goiás (2018), tem como objetivo expor os formandos à rotina operacional, desenvolvendo as atividades de policiamento ostensivo preventivo mediante supervisão, interligando os conhecimentos adquiridos no ambiente acadêmico à prática profissional.

Outro questionário foi aplicado a 43ª turma do CFO, cujos policiais após o período de formação de dois anos, ocupam, na data de realização desta pesquisa, o posto de 2º Tenente e atuam nas funções de comando em diversos serviços realizados pela PMGO.

Em relação ao CFO, a referida turma contava com 33 discentes que atualmente ocupam o posto de 2º Tenente da PMGO. Logo se chega aos seguintes valores:

População:	33
Erro Amostral:	6%

Nível de Confiança:	90%
Distribuição da população	Mais homogênea (80/20)
Tamanho recomendado para amostra:	27

Tabela 01: Cálculo em tabela amostral para pesquisas com aplicação de questionários

Fonte: Comento – Pesquisa de Opinião Pública disponível em <http://comento.com/blog/calculo-amostal-como-calculador-o-numero-de-individuos-necessarios-para-uma-pesquisa-quantitativa/>

Quanto ao CFP 2017/2018, turma composta por 2027 alunos, sendo o curso realizado em 27 municípios do estado de Goiás:

População:	2027
Erro Amostral:	6%
Nível de Confiança:	90%
Distribuição da população	Mais homogênea (80/20)
Tamanho recomendado para amostra:	114

Tabela 02: Cálculo em tabela amostral para pesquisas com aplicação de questionários

Fonte: Comento – Pesquisa de Opinião Pública disponível em <http://comento.com/blog/calculo-amostal-como-calculador-o-numero-de-individuos-necessarios-para-uma-pesquisa-quantitativa/>

Figurou como público entrevistado os alunos dos Cursos e Estágios de Aperfeiçoamento, desenvolvidos no CAPM. Trata-se de profissionais, que retornam às atividades de treinamento com o objetivo de atualizarem conhecimentos previamente adquiridos em sua formação, a fim de desenvolverem novas habilidades e adquirir a qualificação necessária para o exercício da graduação hierárquica na qual figurará.

No que tange a estes cursos de aperfeiçoamento, as pesquisas voltaram-se aos alunos do CAS, EAS e EAC realizados no CAPM no primeiro semestre de 2018. Considerando que os referidos cursos são também requisitos para a ascensão à graduação imediatamente superior à que o servidor ocupa, seus valores foram tomados em conjunto:

População:	583
Erro Amostral:	6%
Nível de Confiança:	90%
Distribuição da população	Mais homogênea (80/20)
Tamanho recomendado para amostra:	100

Tabela 03: Cálculo em tabela amostral para pesquisas com aplicação de questionários

Fonte: Comento – Pesquisa de Opinião Pública disponível em <http://comento.com/blog/calculo-amostal-como-calculador-o-numero-de-individuos-necessarios-para-uma-pesquisa-quantitativa/>

A pesquisa buscou verificar junto aos cursos de aprimoramento técnico realizados pelo CAPM os reflexos dos ensinamentos absorvidos no eficiente desenvolvimento das atividades profissionais de seus discentes. Visou-se o emprego do questionário aos alunos dos cursos de Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO), concluídos no primeiro semestre de 2018, pois se trata de um instrumento recentemente empregado na rotina laboral dos policiais militares de Goiás. Assim aplicam-se os seguintes valores:

População:	588
------------	-----

Erro Amostral:	6%
Nível de Confiança:	90%
Distribuição da população	Mais homogênea (80/20)
Tamanho recomendado para amostra:	101

Tabela 04: Cálculo em tabela amostral para pesquisas com aplicação de questionários

Fonte: Comento – Pesquisa de Opinião Pública disponível em <http://comento.com/blog/calculo-amostal-como-calcular-o-numero-de-individuos-necessarios-para-uma-pesquisa-quantitativa/>

Objetivando uma melhor eficácia do questionário, foi aplicado um pré-teste com um integrante de cada modalidade de ensino a fim de verificar sua conformação com o público amostral para posteriormente ser destinado o instrumento definitivo para a pesquisa.

A aplicação dos questionários se operacionalizou mediante o uso do *Software* Aplicativo *Google Docs*, sendo realizadas perguntas para cada público amostral com o uso de questões objetivas de múltipla escolha. A distribuição dos questionários foi efetuada através de comunicação verbal, por meio de ligações telefônicas e pelo aplicativo de mensagens instantâneas, *WhatsApp*.

A coleta da população utilizada para a definição do público amostral se efetivou por meio do Relatório Anual de Cursos e Estágios cedido pela Seção Técnica de Ensino do Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás.

Os cursos selecionados para a realização da pesquisa tiveram como parâmetro de escolha a data de sua realização e conclusão, todos sendo iniciados e findados no primeiro semestre de 2018, pois recentemente consumada as atividades educacionais empregadas a cada modalidade de ensino, os referidos policiais entrevistados encontram-se empregando na rotina profissional toda a carga de instruções teóricas e práticas absorvidas no período de capacitação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A qualidade do serviço público realizado pela PMGO encontra-se embasada no atendimento das demandas relativas à segurança pública que, por meio do exercício do policiamento ostensivo preventivo, visa garantir a ordem pública e a paz social. Assim, mediante a pesquisa bibliográfica constatou-se que diversos autores consideram o emprego continuado de práticas de desenvolvimento e treinamento como importantes ferramentas na busca pela qualidade no âmbito organizacional

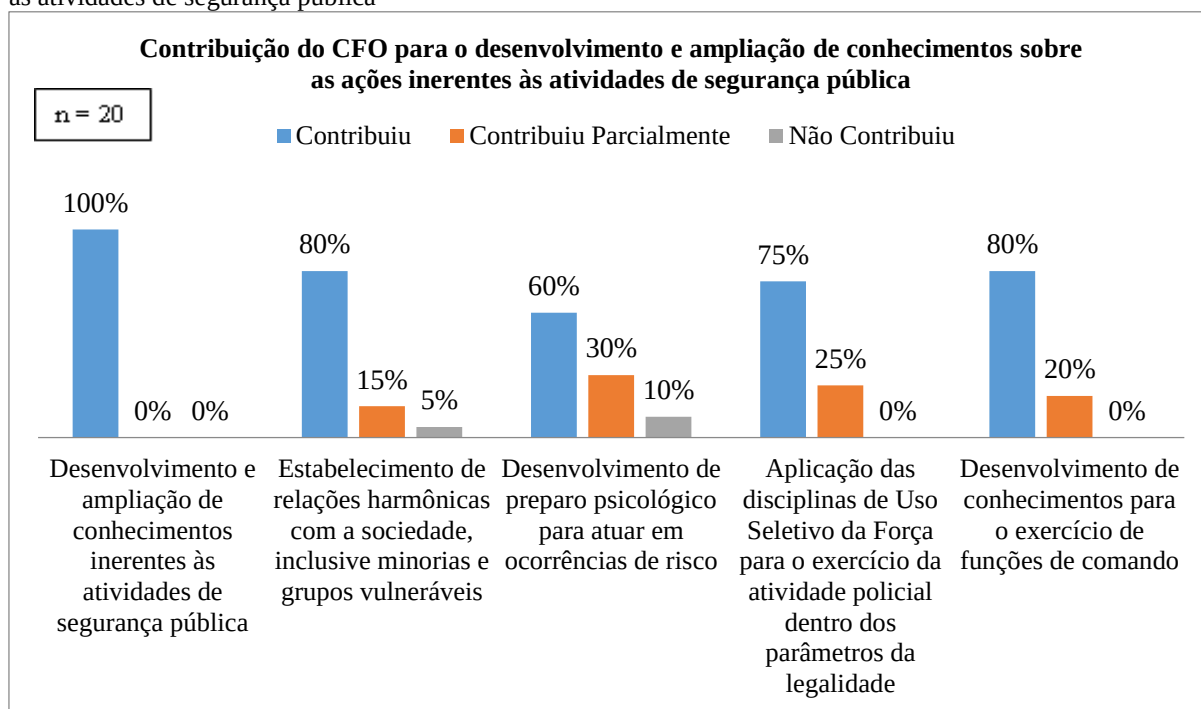
Considerando o emprego dos ensinamentos adquiridos durante o processo de formação na prática profissional, foi aplicado um questionário para a 43ª Turma do CFO e para o CFP 2017/2018, observando a percepção dos discentes quanto às atividades de ensino dirigidas e sua interligação com a qualidade do serviço de polícia ostensiva. As questões foram

distribuídas a 27 policiais integrantes da 43ª Turma do CFO, sendo obtidas 20 respostas. Em relação ao CFP obteve-se 351 respostas

Segundo Goiás (2018) o CFO e o CFP são um período de formação que disponibiliza aos discentes, informações necessárias ao exercício laboral, visando inseri-los no contexto profissional por meio do ensino de habilidades técnicas, humanas e conceituais.

Considerando que, Gil (2014) enuncia a formação como um processo destinado a possibilitar a qualificação de um indivíduo tornando-o apto ao exercício de uma atividade profissional, foi indagado aos entrevistados sobre a influência do aprendizado obtido no desenvolvimento de conhecimentos inerentes às atividades de segurança pública, observando questões que vão desde o estímulo para o estabelecimento de relações harmônicas entre polícia e a comunidade até a obtenção de habilidades técnicas para exercer o policiamento operacional com a estrita observância de leis, normas e regulamentos:

Gráfico 1 – Contribuição do CFO para o desenvolvimento e ampliação de conhecimentos sobre as ações inerentes às atividades de segurança pública



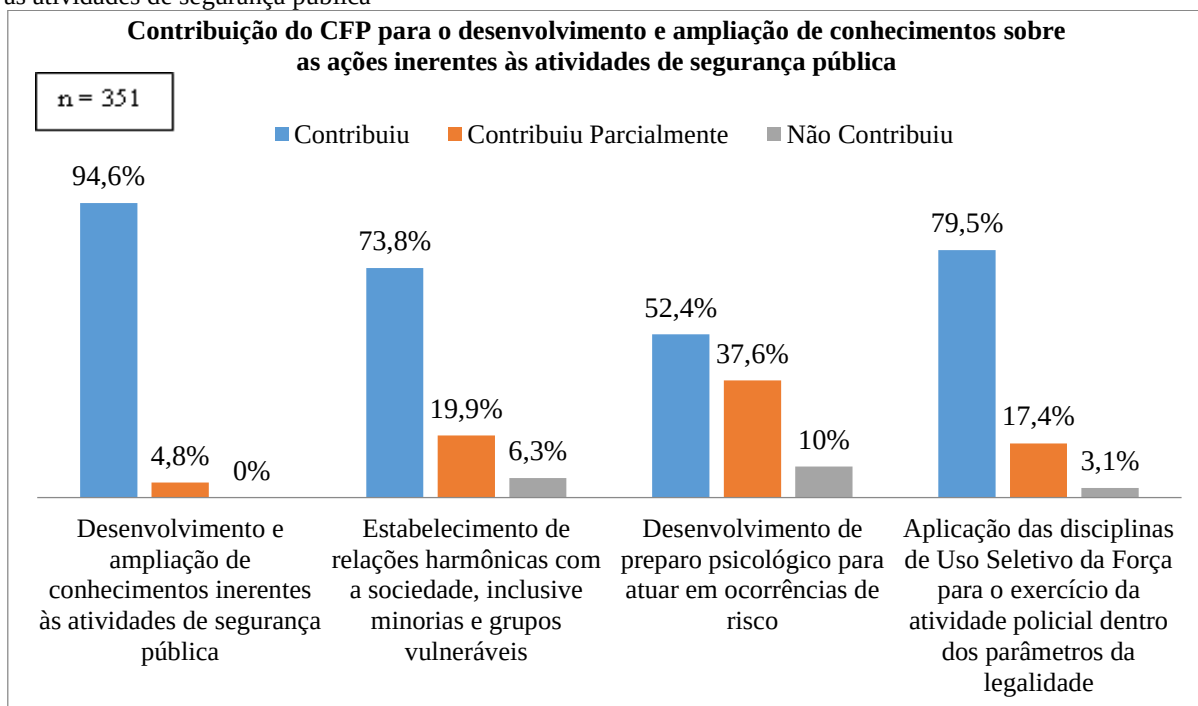
Fonte (O Autor, 2018)

Diante dos resultados obtidos, percebe-se a ascendência positiva das instruções de formação sobre os discentes, pois, a totalidade dos questionados do CFO afirmaram que, o processo de formação profissional contribuiu para a criação e a ampliação de conhecimentos relacionados às ações inerentes às atividades de segurança pública.

Nota-se também que os entrevistados relataram que o processo de formação dispôs de informações necessárias para o estabelecimento de vínculos harmônicos com a comunidade,

abrangendo as minorias e os grupos vulneráveis, condição esta que amplia a margem de legitimidade da atuação policial junto à comunidade.

Gráfico 2 – Contribuição do CFP para o desenvolvimento e ampliação de conhecimentos sobre as ações inerentes às atividades de segurança pública



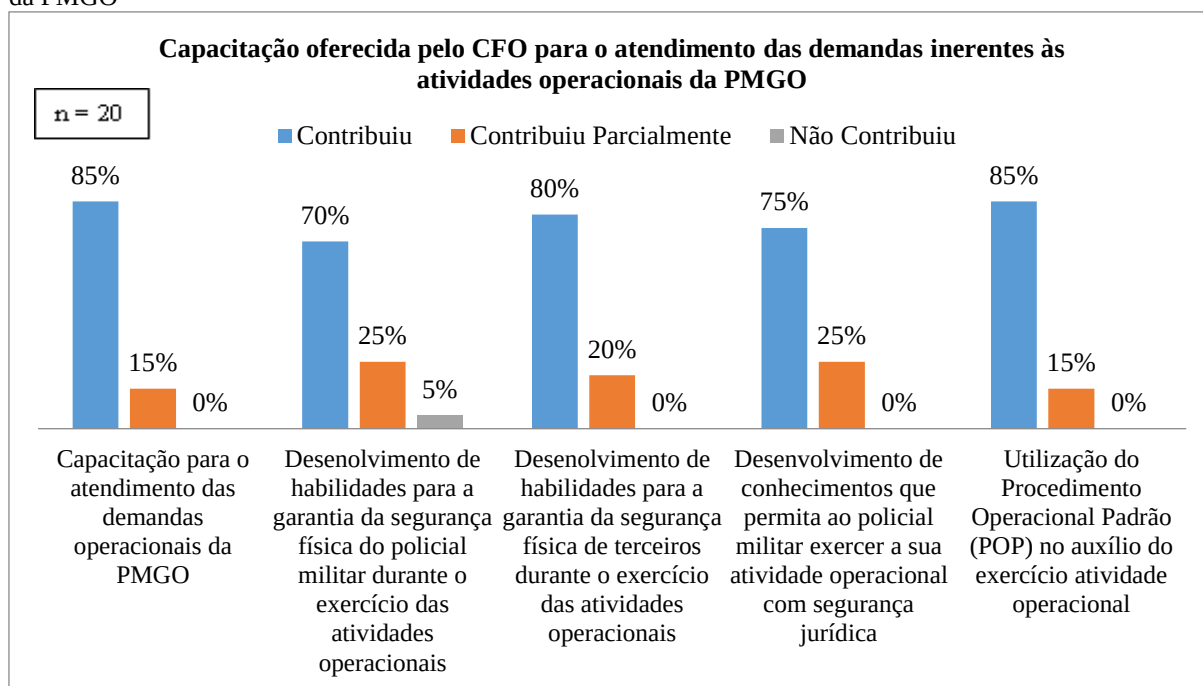
Fonte (O Autor, 2018)

Quanto ao CFP, constata-se a ausência de respostas negativas sobre o desenvolvimento e ampliação dos conhecimentos inerentes às atividades exercidas na segurança pública. Também é possível identificar o direcionamento da formação para a busca do exercício do serviço operacional em conformidade aos aspectos da legalidade, em especial no que tange a observância de ensinamentos provenientes do Uso Seletivo da Força.

Conforme Ueno (2017), a conceituação de qualidade guarda estreita relação com a percepção da sociedade sobre o suprimento de suas necessidades por meio do atendimento obtido. Assim se observa na rotina do exercício operacional, a exigência de diversas capacidades para uma atuação eficaz que garanta a qualidade do serviço policial tanto em atividades proativas, quanto no atendimento aos cidadãos vítimas de ações ilícitas, cabendo a PMGO capacitar seus profissionais, desenvolvendo nestes, um repertório de competências adequadas para corresponderem às expectativas da comunidade no tocante ao serviço policial militar.

Neste sentido, os integrantes da 43ª Turma do CFO e do CFP 2017/2018 foram questionados sobre a capacitação oferecida no respectivo curso de formação para o atendimento das diversas demandas inerentes às atividades operacionais desencadeadas pela PMGO:

Gráfico 3 – capacitação oferecida pelo CFO para o atendimento das demandas inerentes às atividades operacionais da PMGO

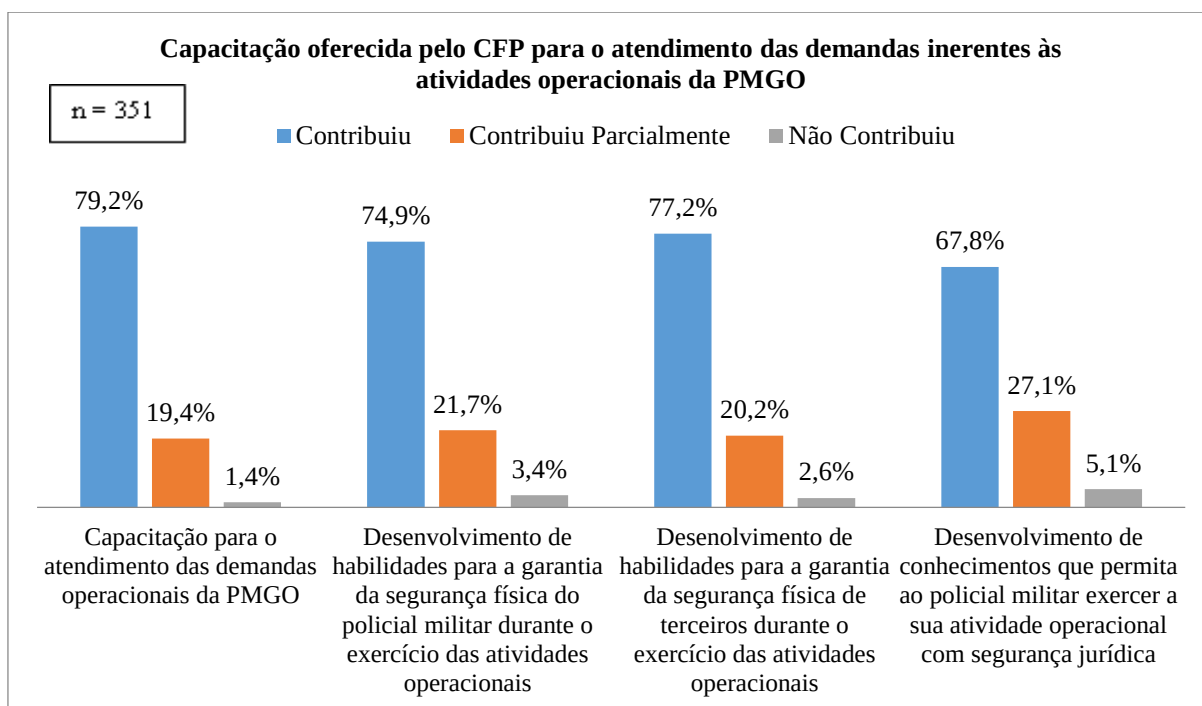


Fonte (O Autor, 2018)

Dentre os entrevistados da 43ª Turma do CFO, observa-se que 17 (85%) relataram ter adquirido capacidades profissionais para atender as amplas demandas operacionais desempenhadas pela PMGO. Ainda, três (15%) dos questionados relataram que a preparação foi parcialmente eficiente no atendimento destas perspectivas. Não houve resposta negativa entre o público amostral do CFO.

Outro ponto a ser observado, é a orientação do exercício operacional pelas disposições e preceitos do Procedimento Operacional Padrão (POP), sendo relatada pelos discentes a eficiência do emprego desta doutrina em seu cotidiano funcional.

Gráfico 4 – capacitação oferecida pelo CFP para o atendimento das demandas inerentes às atividades operacionais da PMGO



Fonte (O Autor, 2018)

Em relação aos alunos do CFP 2017/2018, 278 (79,2%) disseram ter assimilado conhecimentos essenciais para o exercício das funções operacionais. Ainda, 68 (19,4%) alunos expressaram que a formação garantiu de forma parcial, conhecimentos relativos às tarefas operacionais. Apenas cinco (1,4%) alunos manifestaram que a formação profissional não contribuiu para o desenvolvimento destas atividades.

Tomando a concepção de Maximiano (2012) sobre qualidade, em que esta é alcançada quando os resultados do serviço atendam o consumidor, observa-se que a formação acima verificada garantiu a capacitação dos policiais militares para o desempenho das atividades operacionais realizadas pela PMGO, devido à alta taxa de profissionais que se consideram aptos para desempenhar as funções e campo. Reflete esta afirmação a segurança demonstrada pelos policiais através do questionário na absorção de técnicas e habilidades que viabilizem a integridade física do policial militar e dos integrantes da comunidade durante o exercício operacional.

A busca pela qualidade na prestação do serviço de segurança pública, por meio dos processos de treinamento e desenvolvimento, não se limita à formação. Dentro deste cenário estão inseridos o CAS, o EAS e o EAC, cursos que objetivam conceder aos policiais militares novas capacidades profissionais mediante o retorno às atividades instrucionais com vistas a adquirir e atualizar conhecimentos para exercer com maior qualidade a graduação subsequente a que ocupa (GOIÁS, 2018).

Conforme Sanches e Sousa (2008) a sociedade está suscetível a constantes transformações, sejam elas de cunho cultural, social ou política, cabendo à PMGO acompanhar

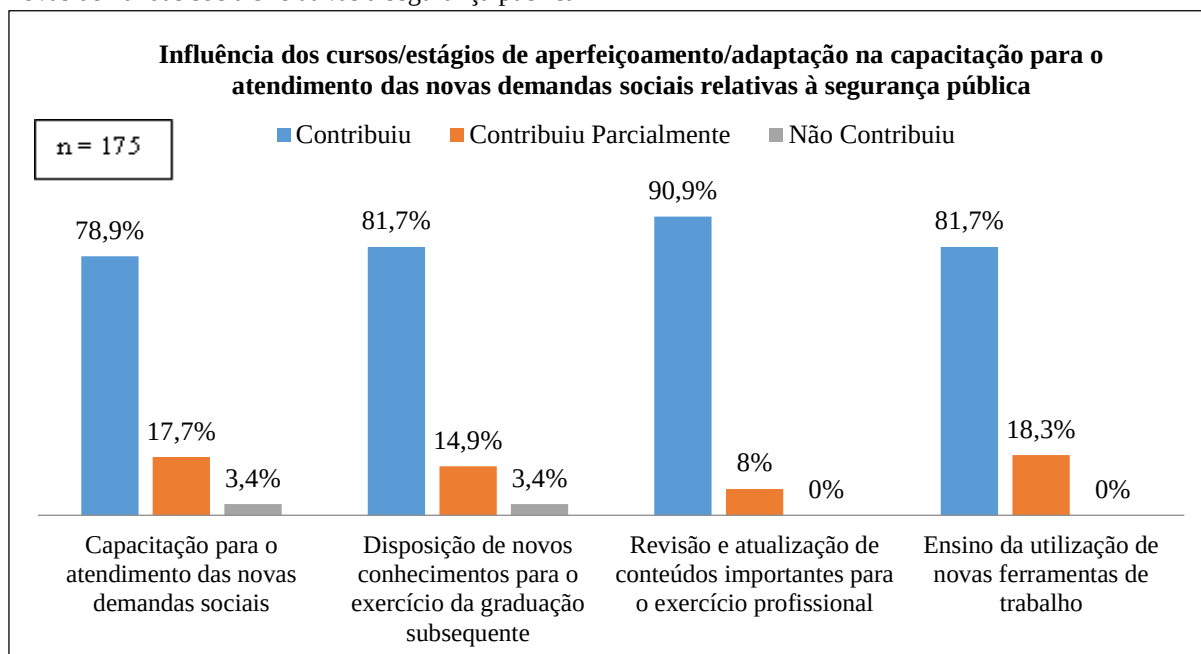
o seu desenvolvimento, atualizando seus meios de atuação para suprir as perspectivas sociais relacionadas à segurança pública.

Casas (2008) discorre que a qualidade em serviços se apóia no desempenho dos profissionais que os desenvolve, sendo necessário aperfeiçoar os colaboradores para que haja o aprimoramento do serviço. Portanto cabe a PMGO reagir às necessidades sociais atuais capacitando seus profissionais a acompanharem a evolução social visando a garantia de um serviço público dotado de qualidade.

Os cursos de aperfeiçoamento, além de visarem a atualização profissional, buscam capacitar os policiais que se encontram em processo de ascensão funcional, habilitando-os com novos conhecimentos exigidos em sua futura alocação hierárquica na instituição (GOIÁS, 2018). Neste sentido Dutra (2014) discorre sobre a finalidade do desenvolvimento profissional na qualificação dos profissionais para assumirem responsabilidades mais complexas.

Observando as considerações supracitadas, investigou-se junto aos cursos de aperfeiçoamento se as atuais perspectivas sociais foram atendidas, tendo como parâmetro as práticas instrucionais e seus reflexos na rotina laboral dos policiais. Também se indagou sobre o aproveitamento dos conhecimentos adquiridos durante o período de aperfeiçoamento profissional para o exercício da nova graduação a ser ocupada pelo policial militar:

Gráfico 5 – influência dos cursos/estágios de aperfeiçoamento/adaptação na capacitação para o atendimento das novas demandas sociais relativas à segurança pública



Fonte (O Autor, 2018)

Paladini (2012) cita que a melhoria continuada guarda íntima relação com a adequação do serviço às exigências do público, sendo relevante às organizações avaliarem o contexto social em que atuam para atender os anseios da comunidade. Observa-se o componente

temporal da definição de qualidade, que se caracteriza pela evolução e transformação das necessidades dos consumidores (PALADINI, 2009).

Assim identifica-se por meio das respostas adquiridas que a maior parte dos entrevistados manifestou positivamente sobre a eficiência das instruções no que tange à capacitação profissional para o acompanhamento e a adequação institucional às atuais carências sociais relativas à segurança pública, atentando para isto, o ensino de novas ferramentas de trabalho e a revisão e atualização de informações importantes para o exercício profissional.

No que tange à preparação para o exercício da graduação subsequente a que ocupa, os resultados demonstram que 143 (81,7%) discentes relataram que, a eles foram oportunizados novos conhecimentos necessários para o exercício de suas novas graduações. Sendo que, 26 (14,9%) entrevistados disseram que o curso de aperfeiçoamento garantiu de forma parcial o acesso a informações importantes ao exercício de suas novas funções; e seis (3,4%) expuseram não terem angariado por meio do aperfeiçoamento profissional, novas capacidades para o desenvolvimento do seu atual papel institucional.

Ao discorrer sobre o processo de desenvolvimento, Gil (2014) ressalta que a função desta atividade enfoca as novas funções a serem exercidas pelos colaboradores, ocorrendo a implementação de novas competências profissionais. Assim percebe-se que os cursos de aperfeiçoamento fomentam uma evolução contínua ao policial militar, qualificando-o a assumir responsabilidades maiores na medida em que ocorrer a ascensão dentro da hierarquia funcional.

Zanini (2016) assevera a necessidade da constante busca pela qualidade por parte das organizações. Assim o emprego de uma formação continuada, que visa o desenvolvimento sucessivo dos profissionais, preparando-os para o exercício de funções mais complexas, ocasionará a prestação de serviços cada vez mais dotados de qualidade.

Buscando uma melhor prestação dos serviços ofertados à comunidade, a PMGO inseriu recentemente em seu rol de atribuições a confecção do TCO. Segundo Bretas (2017), trata-se de um documento presente na fase pré-processual destinado à substituição do inquérito policial quando da ocorrência de crimes de menor potencial ofensivo.

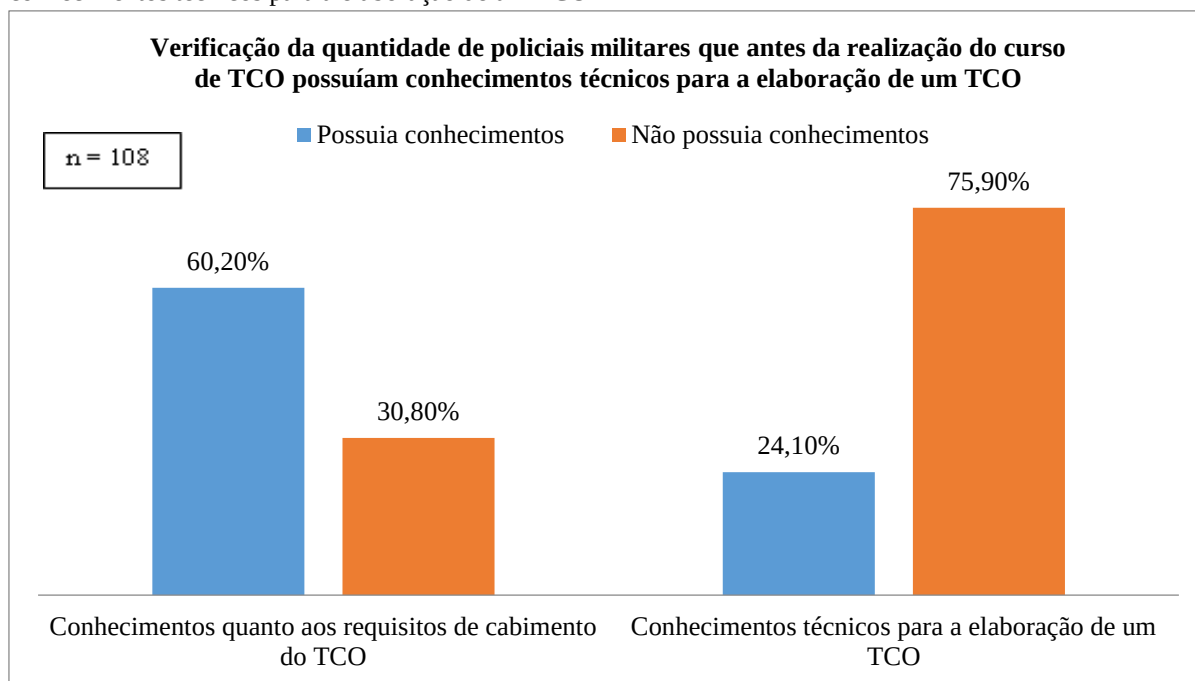
Esta situação visa garantir maior rapidez e presteza na condução de ocorrências de crime ao judiciário. Objetivou-se conferir, por meio da integração entre a PMGO e o Poder Judiciário do Estado de Goiás, maior qualidade à prestação do serviço de segurança pública, oportunizando ao cidadão ver a sua pretensão atendida em uma célere apreciação judicial.

Quando da inserção de novos métodos ou modelos de trabalho no âmbito da PMGO, faz-se necessária a realização do aprimoramento do efetivo, qualificando-o à execução da nova tarefa atribuída (GOIÁS, 2018). Neste seguimento foram desenvolvidos no âmbito da PMGO através do CAPM os Cursos de TCO.

Um questionário foi direcionado aos policiais que realizaram o referido curso, sendo coletadas 108 respostas, objetivando verificar a capacitação profissional para a execução do TCO após a conclusão das lições.

Sendo assim, foi questionado a este público se possuíam antes da realização do curso, conhecimentos técnicos necessários para a elaboração do TCO:

Gráfico 7 – verificação da quantidade de policiais militares que antes da realização do curso de TCO possuíam conhecimentos técnicos para a elaboração de um TCO



Fonte (O Autor, 2018)

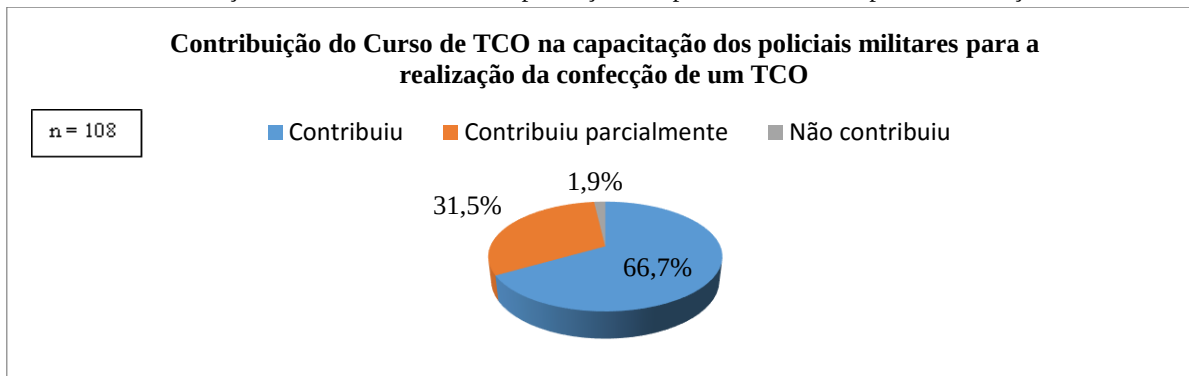
Os resultados demonstram que apenas 26 (24,1%) dos entrevistados possuíam antes da realização do curso, conhecimentos técnicos suficientes para a elaboração de um TCO. Por outro lado, uma maioria composta por 82 (75,9%) policiais, respondeu não possuir anteriormente as aulas ministradas, capacitação suficiente para a confecção do TCO. Fator este demonstrou a necessidade do emprego de práticas de ensino com a finalidade de preparar a tropa para exercer esta nova função institucional.

O cenário da segurança pública no estado goiano vem sofrendo diversas modificações, sendo a inserção do TCO no rol de atribuições da PMGO, uma estratégia de desburocratização da persecução penal para garantir a apreciação judicial de diversas ocorrências criminais que por vezes não chegariam ao conhecimento do Poder Judiciário.

Detectou-se assim, uma necessidade de qualificar os serviços ofertados pela PMGO à comunidade. Neste viés, Paladini (2012) relatou que a busca pela adequação dos serviços às atuais demandas sociais requer a ampla participação de todos os setores da organização.

Logo se questionou aos colaboradores que frequentaram o referido curso, se as instruções ministradas contribuíram para o desempenho desta nova atividade institucional:

Gráfico 8 – contribuição do Curso de TCO na capacitação dos policiais militares para a confecção de um TCO



Fonte (O Autor, 2018)

Os resultados apontam que 72 (66,7%) dos participantes consideram-se aptos para o desenvolvimento desta função após terem concluído o período de aulas. Já 34 (31,5%) dos entrevistados declararam estarem parcialmente preparados, e dois (1,9%) revelaram que a realização do curso não os qualificou para a feitura de um TCO.

Lopes (2014) discorre sobre o dever das organizações em envidar empenho para reconhecer quais são as necessidades relativas aos serviços institucionais que a comunidade procura ver satisfeitas. Assim, em um primeiro momento, foi identificado que a elaboração do TCO pela PMGO seria uma tarefa eficaz para proporcionar mais celeridade ao trâmite das ações necessárias a um rápido julgamento penal, sendo posteriormente a esta constatação, realizada a capacitação dos policiais militares para cumprirem a tarefa designada.

Sob as perspectivas analisadas, entende-se que a aplicação das atividades de ensino foi importante para habilitar os profissionais de segurança pública a exercerem com maior nível de confiança suas funções relativas à confecção do TCO, acarretando em um serviço provido de qualidade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de um cenário social, em que a exigência pela disponibilização de eficiência no decorrer da prestação de serviço público vem ganhando mais força, o presente estudo possibilitou compreender a necessidade do emprego de práticas de desenvolvimento e treinamento do efetivo da PMGO, objetivando agregar qualidade aos serviços voltados às atividades de segurança pública, através do emprego do policiamento ostensivo preventivo, oferecido à comunidade.

Nesta perspectiva, por meio da exposição de conceitos oriundos dos ensinamentos doutrinários, concluiu-se ser o treinamento e o desenvolvimento de pessoas uma modalidade do processo educacional laboral que visa ampliar o rol de capacidades profissionais dos colaboradores de uma organização, de modo a expandir o desempenho para a execução das funções designadas, capacitando o indivíduo para o exercício do cargo que ocupa, desenvolvendo competências que acarretem na elevação da produtividade e criatividade profissional de modo a contribuir com o alcance das metas e objetivos organizacionais.

A qualidade reflete o atendimento das especificações do serviço em relação às expectativas de seus destinatários. Trata-se de um conceito dinâmico, tomando novos traços de acordo com a evolução e a transformação da cultura social. Contudo, sob a perspectiva de segurança pública, o serviço de policiamento ostensivo preventivo arraigado de qualidade é aquele dotado de eficiência para o atendimento das necessidades da coletividade em termos de garantia da ordem pública e da paz social, devendo, o órgão que o executa, dispor de dinamismo em suas ações, alcançado as expectativas das diversas parcelas sociais inseridas na comunidade.

Neste sentido se observou-se a importância do emprego das práticas de desenvolvimento e treinamento, mediante os processos de formação, aperfeiçoamento e aprimoramento do efetivo para a otimização da qualidade disposta nos serviços de segurança pública.

Diante das demandas sociais relativas às atividades de segurança pública, cabe à PMGO, considerar seus profissionais como o principal recurso na consecução dos objetivos organizacionais, buscando, portanto, empreender o desenvolvimento permanente de seu efetivo com vistas à melhoria continuada, de modo a acompanhar a evolução social ajustando os serviços fornecidos pela organização aos anseios da coletividade.

REFERÊNCIAS

BRETAS, Adriano. **Apontamentos de Processo Penal**. Curitiba: Sala de Aula Criminal, 2017.

CAMPOS, Alexandre Flecha. **Análise do ensino profissional para a prestação de serviço de segurança pública na Polícia Militar do Estado de Goiás**. Monografia (Curso de Altos Estudos e Aperfeiçoamento) Polícia Militar do Distrito Federal, Brasília, 2013.

CASAS, Alexandre Luzzi Las. **Qualidade Total em Serviços**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos**. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014.

DUTRA, Joel Souza. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna**. São Paulo: Atlas, 2014.

FERNANDES, Bruno Rocha. **Gestão Estratégica de Pessoas:** com foco em competências. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas:** enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2014.

GOIÁS. Secretaria de Segurança Pública. Polícia Militar do Estado de Goiás. Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás. **Regimento de Ensino da PMGO**, 2018. Disponível em:

<https://acervodigital.ssp.go.gov.br/pmgo/bitstream/123456789/405/3/Regimento%20Interno%20de%20Ensino%20-%20REPMGO%202018.pdf>. Acesso em: 28 jul.2018.

JUNIOR, J. J.; MARTINS, V. A. **Perfis de valores organizacionais:** uma análise das 50 maiores empresas privadas brasileiras. Caderno Profissional de Administração da UNIMEP, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 101-117, 2017. Disponível em:

<http://periodicos.unichristus.edu.br/index.php/gestao/article/view/1481/567>. Acesso em: 30 jul. 2018.

LOPES, Janice Correia da Costa. **Gestão da Qualidade:** decisão ou constrangimento estratégico. Monografia (Mestrado), Estratégia Empresarial - Universidade Européia, Lisboa, 2014. Disponível em:

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13214/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20M-EE%20-%20Gest%C3%A3o%20da%20Qualidade%20-%20Janice%20Lopes%2050029662.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2018.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral da Administração:** da revolução urbana à revolução digital. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 30. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

MONTANA, P. J.; CHARNOV, B. H. **Administração**. Tradução de Robert Brian Taylor. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. (Essencial).

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão de Qualidade:** teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

_____. **Gestão Estratégica da Qualidade:** princípios, métodos e processos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SANCHES, C. P.; SOUSA, E. N. **Nova Matriz Curricular do Curso de Formação de Oficiais:** uma adequação ao perfil profissiográfico do chefe de polícia ostensiva da PMGO. Monografia (Especialização), Gerenciamento de Segurança Pública, Polícia Militar do Estado de Goiás, Goiânia, 2008.

SILVA, Adelphino Teixeira da. **Administração Básica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

UENO, Júlio Takeshi. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Senac, 2017. (Universitária).

ZANINI, Eduardo. **Fui mal atendido:** melhorando a qualidade de atendimento e prestação de serviços. São Paulo: Biblioteca24horas, 2016.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

**QUESTIONÁRIO VOLTADO PARA O CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS 43°
TURMA.**

O presente questionário compõe o artigo científico que objetiva analisar a influência da aplicação dos processos de treinamento e desenvolvimento ao Curso de Formação de Oficiais 43ª Turma, na qualidade do serviço prestado à comunidade.

Os discentes do referido curso ocupam na data da aplicação deste questionário o posto de 2º Tenente na PMGO, exercendo a função de comando nas mais variadas frentes de serviços desenvolvidas pela instituição.

A qualidade do serviço público realizado pela PMGO encontra-se embasado no atendimento das demandas relativas à segurança pública que, por meio do exercício do policiamento ostensivo preventivo, visa garantir a ordem pública e a paz social. Considerando o emprego dos ensinamentos adquiridos durante o processo de formação na prática profissional, segue os seguintes questionamentos:

1. Antes de ingressar na PMGO, o senhor (a) já trabalhou em algum órgão de segurança pública?

☐ Sim. ☐ Não.
2. O CFO contribuiu para o desenvolvimento e ampliação de seu conhecimento sobre as ações inerentes às atividades de segurança pública?

☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
3. Os conhecimentos adquiridos ao longo do CFO lhe capacitaram para atender as diversas demandas inerentes as atividades operacionais da PMGO?

☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
4. O conteúdo de Direitos Humanos lhe ofereceu informações relevantes para estabelecer uma relação harmônica entre polícia e sociedade, incluindo as minorias e grupos vulneráveis?

☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
5. Os conteúdos desenvolvidos nas disciplinas do CFO criaram condições para a garantia de sua segurança física durante o cotidiano de suas atividades operacionais?

☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
6. Os conteúdos desenvolvidos nas disciplinas do CFO criaram condições que assegurem a preservação à integridade física de terceiros durante o cotidiano de suas atividades operacionais?

☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.

7. As disciplinas ministradas no CFO estabeleceram condições para a garantia de sua segurança jurídica ao longo do desempenho de suas atividades profissionais?
- ☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
8. Considerando o estresse inerente ao exercício da atividade policial militar, o senhor (a) considera que o CFO lhe oportunizou preparo psicológico para atuar em ocorrências de risco?
- ☐ Sim. ☐ Parcialmente ☐ Não.
9. O senhor (a) considera que as instruções relacionadas ao Uso Seletivo da Força lhe orientam no desenvolvimento de suas atividades policiais dentro dos parâmetros da legalidade?
- ☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
10. O aprendizado sobre o Procedimento Operacional Padrão (POP) lhe auxilia na realização de sua atividade policial?
- ☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
11. As disciplinas aplicadas no CFO lhe ofereceram conhecimentos para o exercício de funções de comando das atividades realizadas pela PMGO?
- ☐ Sim, ☐ Parcialmente. ☐ Não.

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO VOLTADO PARA O CURSO DE FORMAÇÃO DE PRAÇAS 2017/2018

O presente questionário compõe o artigo científico que objetiva analisar a influência da aplicação dos processos de treinamento e desenvolvimento ao Curso de Formação de Praças 2017/2018 na qualidade do serviço prestado à comunidade.

Após a conclusão da primeira fase da formação, que é destinada à transmissão dos conhecimentos teóricos e práticos, os alunos do referido curso desenvolvem o segundo momento do processo de formação através da prática do estágio operacional, aplicando os ensinamentos obtidos no ambiente acadêmico na rotina policial militar.

A qualidade do serviço público realizado pela PMGO encontra-se embasado no atendimento das demandas relativas à segurança pública que, por meio do exercício do policiamento ostensivo preventivo, busca garantir a ordem pública e a paz social. Considerando o momento em que os alunos desempenham as atividades fins deste órgão de segurança pública, questiona-se:

1. Antes de ingressar na PMGO, você já trabalhou em algum órgão de segurança pública?
☐ Sim. ☐ Não.
2. O CFP contribuiu para o desenvolvimento e ampliação de seu conhecimento sobre as ações inerentes às atividades de segurança pública?
☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
3. Os conhecimentos adquiridos ao longo do CFP lhe capacitaram para atender as diversas demandas inerentes as atividades operacionais da PMGO?
☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
4. O conteúdo de Direitos Humanos lhe ofereceu informações relevantes para estabelecer uma relação harmônica entre polícia e sociedade, incluindo as minorias e grupos vulneráveis?
☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
5. Os conteúdos desenvolvidos nas disciplinas do CFP criaram condições para a garantia de sua segurança física durante o cotidiano de suas atividades operacionais?
☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
6. Os conteúdos desenvolvidos nas disciplinas do CFP criaram condições para a garantia da segurança física de terceiros durante o cotidiano de suas atividades operacionais?
☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.

7. As disciplinas ministradas no CFP estabeleceram condições para a garantia de sua segurança jurídica ao longo do desempenho de suas atividades profissionais?
- ☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
8. Considerando o estresse inerente ao exercício da atividade policial militar, você considera que o CFP lhe oportunizou preparo psicológico para atuar em ocorrências de risco?
- ☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
9. Você considera que as instruções relacionadas ao Uso Seletivo da Força lhe orientam no desenvolvimento de suas atividades policiais dentro dos parâmetros da legalidade?
- ☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
10. O aprendizado sobre o Procedimento Operacional Padrão (POP) lhe auxilia na realização de sua atividade policial?
- ☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO

**QUESTIONÁRIO VOLTADO PARA OS CURSOS DE APERFEIÇOAMENTO
REALIZADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2018.**

O presente questionário compõe o artigo científico que objetiva analisar a influência da aplicação dos processos de treinamento e desenvolvimento aos cursos de aperfeiçoamento realizados no CAPM no primeiro semestre de 2018, na qualidade do serviço prestado à comunidade.

Serão considerados para os fins deste questionário o Curso de Aperfeiçoamento de Sargentos, o Estágio de Adaptação de Sargentos e o Estágio de Adaptação de Cabos. Após a realização da formação e perpassado um período de exercício profissional, o policial ao atingir o lapso temporal necessário para completar o interstício que viabiliza a sua ascensão na escala hierárquica da carreira, retorna as atividades instrucionais com vista de adquirir e atualizar conhecimentos para exercer com maior qualidade a graduação subsequente a que ocupa.

A qualidade do serviço público realizado pela PMGO encontra-se embasado no atendimento das demandas relativas à segurança pública que, por meio do exercício do policiamento ostensivo preventivo, busca garantir a ordem pública e a paz social. Com este intuito o desenvolvimento profissional no percurso de toda a carreira profissional se faz necessário. Considerando as atividades de qualificação dos cursos acima expostos, indaga-se:

1. Considerando a constante evolução das exigências sociais em relação à atuação das forças de segurança pública, você considera que o curso/estágio de aperfeiçoamento/adaptação lhe ofereceu capacitação para o atendimento destas novas demandas?

() Sim. ()Parcialmente. ()Não.
2. O curso/estágio de aperfeiçoamento/adaptação lhe oportunizou o aprendizado de novos conhecimentos para o exercício de sua nova graduação?

() Sim. ()Parcialmente. ()Não.
3. O curso/estágio de aperfeiçoamento/adaptação o possibilitou rever conteúdos importantes para o desenvolvimento de sua rotina profissional?

() Sim, ()Parcialmente. ()Não.
4. Os conteúdos desenvolvidos nas disciplinas do curso/estágio de aperfeiçoamento/adaptação criaram condições para a garantia de sua segurança física durante o cotidiano de suas atividades operacionais?

() Sim. () Parcialmente. () Não.

5. As disciplinas ministradas no curso/estágio de aperfeiçoamento/adaptação estabeleceram condições para a garantia de sua segurança jurídica ao longo do desempenho de suas atividades profissionais?
- ☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.
6. O curso/estágio de aperfeiçoamento/adaptação lhe oportunizou o ensino da utilização de novas ferramentas de trabalho anteriormente não empregadas na sua rotina profissional?
- ☐ Sim. ☐ Não.

APÊNDICE D- QUESTIONÁRIO

**QUESTIONÁRIO VOLTADO PARA OS CURSOS DE APRIMORAMENTO
REALIZADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2018.**

O presente questionário compõe o artigo científico que objetiva analisar a influência da aplicação dos processos de treinamento e desenvolvimento ao Curso de Termo Circunstanciado de Ocorrência realizado no CAPM no primeiro semestre de 2018, na qualidade do serviço prestado à comunidade.

Com vista a uma melhor prestação de serviço público à comunidade, o termo circunstanciado de ocorrência passou a compor o rol de instrumentos utilizados pela PMGO no decurso de suas atividades. Considerando a receptividade da aplicação desta ferramenta, precedeu a sua execução, a realização de ensino sobre o seu emprego e elaboração.

A qualidade do serviço público realizado pela PMGO encontra-se embasado no atendimento das demandas relativas à segurança pública que, por meio do exercício do policiamento ostensivo preventivo, busca garantir a ordem pública e a paz social. Neste viés, quando da inserção de novos métodos ou modelos de trabalho no âmbito da PMGO, faz-se necessário a realização do aprimoramento do efetivo, qualificando-o à execução da nova tarefa atribuída. Considerando as atividades de ensino voltadas para o aprendizado da tropa à respeito da confecção do termo circunstanciado de ocorrência, aplica-se os seguintes questionamentos:

1. Qual cargo o senhor (a) ocupa dentro da PMGO?
☐ Oficial. ☐ Praça.
2. Antes da realização do Curso de Termo Circunstanciado de Ocorrência, o (a) senhor (a) tinha conhecimento quanto aos requisitos de cabimento do TCO?
☐ Sim. ☐ Não.
3. Antes da realização do Curso de Termo Circunstanciado de Ocorrência, o senhor (a) possuía conhecimentos técnicos para a elaboração de um TCO?
☐ Sim. ☐ Não.
4. Sendo a confecção do Termo Circunstanciado de Ocorrência uma nova atribuição designada à PMGO com o fim de atender com maior eficiência a comunidade, o (a) senhor (a) considera que o Curso de Termo Circunstanciado de Ocorrência lhe preparou para realizar esta nova atividade institucional?
☐ Sim. ☐ Parcialmente. ☐ Não.