

ESTADO DE GOIÁS
POLÍCIA MILITAR
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
DIVISÃO DE ENSINO

Atuação da 5ª Seção das Unidades
Operacionais . Sua Importância no
Relacionamento PM / Comunidade

Oficial Aluno : Clarindo V. de Figueiredo Filho

MONOGRAFIA CAO-92

Goiânia - Go 1992

CLARINDO VICENTE DE FIGUEIREDO FILHO - CAP PM

ATUAÇÃO DA 5ª SEÇÃO DAS UNIDADES OPERACIONAIS -
SUA IMPORTÂNCIA NO RELACIONAMENTO PM/COMUNIDADE

Trabalho técnico profissional apresentado como exigência parcial para a conclusão do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais, pela Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás, sob a orientação metodológica da Professora Cibeli Marques de Souza.

ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

GOIÂNIA - 1992

AGRADECIMENTOS

A DEUS, pela bondade em depositar em mim, a esperança e - sobretudo a perseverança, dando-me forças para desenvolver este trabalho.

A Excelentíssimo Senhor Cel. PM JOSÉ CARLOS DIAS DE CAMPOS, DD. Comandante Geral da Polícia Militar do Estado de Mato Grosso, pelo apoio emprestado a mim e a minha família.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha esposa ROSA MARIA e aos meus filhos THIAGO E LETÍCIA, fontes geradoras de nossa vontade de vencer, que em todos os momentos souberam compreender a minha ausência, reforçando-me com a coragem e abnegação.

S U M Á R I O

INTRODUÇÃO.....	03
I - SISTEMA DE RELAÇÕES PÚBLICAS.....	06
1.1 - Visão Geral.....	06
1.2 - Relações Públicas na PMGO.....	08
II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA 5ª SEÇÃO.....	13
2.1 - 5ª Seção EM - PM-5.....	13
2.2 - 5ª Seção das Unidades Operacionais.....	14
2.2.1 - P/5 e o público interno.....	14
2.2.2 - P/5 e a comunidade.....	15
2.2.3 - P/5 e a imprensa.....	17
III - ATUAÇÃO DA 5ª SEÇÃO DAS UOP-PMGO - VISÃO PROSPEC- TIVA.....	19
3.1 - Hipótese do Trabalho.....	19
3.2 - Metodologia.....	20
3.3 - Tabulação e Comentários.....	21
IV - O POLICIAMENTO COMUNITÁRIO COMO SUPORTE PARA A ATUAÇÃO DA 5ª SEÇÃO.....	31
4.1 - Policiamento Comunitário.....	31

4.2 - Papel Social da PMGO.....	33
V - MEDIDAS PARA APERFEIÇOAMENTO DA ATUAÇÃO DO OFICIAL RELACIONES-PÚBLICAS NAS UNIDADES OPERACIONAIS - PROPOSTA ALTERNATIVA -	35
CONCLUSÃO.....	38
BIBLIOGRAFIA.....	41
ANEXOS.....	43

I N T R O D U Ç Ã O

Os grupos sociais agem e interagem formando nesse processo a sociedade que, por sua vez, é juiz implacável no julgamento e aceitação dos grupamentos que a formam. Mesmo com a existência de grupos sociais, ou seja, de instituições formadas em razão da sociedade como um todo, não lhes é garantida a aprovação social, podendo estar em permanente conflito com a sociedade em que vivem e em razão da qual se estruturam, subordinando-se a ela uma filosofia, uma política e uma forma de ser e de agir.

Dentro deste contexto, encontramos a Polícia Militar como um grupo social constituído para a manutenção de valores e regras da sociedade, através de um processo que garanta às pessoas o direito de viver em segurança. No entanto, é necessário mais do que o conhecimento profundo de suas missões e de suas técnicas de execução; é também imprescindível a criação de instrumentos que mantenham um clima de harmonia e, acima de tudo, um clima de entendimento com a sociedade, tornando-a compreendida como instituição capaz de proporcionar a segurança, que é um direito inalienável do cidadão.

Esse clima é mantido através de processos de relacio

namento que otimizem o grau de civilidade do Policial Militar, na verdadeira acepção da palavra, e que criem elementos de contato e de vivência entre a Corporação e a sociedade.

Para tanto, torna-se necessário o conhecimento de uma série de normas próprias da atividade de Comunicação Social, bem como de gama de conhecimentos de Relações Públicas e Humanas, que aperfeiçoam o contato não só com uma sociedade, como internamente entre os integrantes da instituição ou Corporação.

A atividade de Relações Públicas na Polícia Militar, exige do homem uma formação alicerçada no equilíbrio entre o seu aprimoramento técnico-profissional e o humanitário. A ausência de qualquer um desses fatores, virá em prejuízo da misão a que se destina, que é a de servir à comunidade, dando-lhe segurança, tranquilidade e proteção.

Após as considerações iniciais, pretende-se por meio deste trabalho, cujo tema apresentado – **ATUAÇÃO DA 5ª SEÇÃO DAS UNIDADES OPERACIONAIS : SUA IMPORTÂNCIA NO RELACIONAMENTO PM/COMUNIDADE** – fornecer aos comandantes das unidades operacionais e ao setor de relações públicas uma visão realística dos níveis de interação com a sociedade e os instrumentos necessários, para que os mesmos promovam a integração e a participação da comunidade, dentro do espaço geográfico em que se está atuando.

Buscando informações necessárias à discussão das deficiências encontradas, optamos por realizar uma pesquisa descritiva, que, pela sua clareza, traduz a maneira que vem sen

do desenvolvida a atuação de relações públicas pelos atuais chefes de 5ª Seção da região metropolitana.

No mesmo sentido, procedemos a uma apresentação das normas regulamentares que regem a atividade e apresentamos su gestões que visem ao aperfeiçoamento do sistema.

Os comandantes de unidades operacionais, conscientes de que a eficácia da polícia não depende exclusivamente de po liciais capazes, comedidos e dedicados à causa pública, devem possuir instrumentos que aprimorem o relacionamento com a co muniidade a que servem. Cabe, aqui, um estudo comportamental, sabedores de que os comandantes das OPM podem definir a es tratégia de como buscar a participação comunitária afim de al cançar a aceitação e credibilidade na sua execução.

Portanto, os comandantes das UOP, devem ter no serviço de relações públicas, mecanismos que exercitem, informem e conscientizem a comunidade do tipo de trabalho desenvolvido pela PM e de como esta mesma comunidade pode usufruir deste trabalho.

Ressaltamos, dentro da nova visão temática a existência de limitações no campo cognitivo e impossibilidades de exe cução de uma pesquisa ao público externo.

C A P Í T U L O I

SISTEMAS DE RELAÇÕES PÚBLICAS

1.1 - Visão Geral

A Polícia Militar deve ter grande desempenho no processo de interação com o meio ambiente. Tendo a missão constitucional da preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, executa seu trabalho, utilizando primacialmente os seus recursos humanos, objetivando atender aos anseios da sociedade. Deve, pois, estabelecer um processo de comunicação interna e externa, ágil e sistemático que permita captar as preocupações do seu público interno, detectar arestas, formar e fortificar o espírito corporativo e com relação ao público externo, viabilizar o atendimento eficaz das demandas de segurança, quer através de medidas preventivas, quer de repressivas.

Para o atingimento dos objetivos da 5ª seção, devemos adotar várias ações e programas de relações sociais, criando canais com seus públicos de interesse, haja vista a amplitude de impactos e influências que uma empresa de prestação de serviço de utilidade pública, cujo produto básico é a

segurança, provoca e, ao mesmo tempo, sofre no ambiente em que atua.

Com a missão árdua e muitas vezes incompreendida que executam as organizações militares tendem a uma postura fechada e auto-contida, distantes principalmente, dos meios de comunicação de massa responsáveis pela condução de informações ao "consumidor" dos seus serviços, no caso da sociedade.

Criam-se assim, barreiras nesse relacionamento que deveria ser perfeito, uma vez que tanto um como o outro estão em contato permanente com o público e com responsabilidades que se completam na defesa da ordem pública e da liberdade dos cidadãos.

Esse relacionamento tão prejudicado pela própria concepção que se tinha da Polícia Militar, em épocas passadas, de que a abertura implicava na perda do respeito e do poder, teve que ser modificado paulatina e democraticamente.

Uma organização, que tem como "produto" a segurança de uma comunidade, deve buscar um alto grau de credibilidade, respeito e admiração junto ao público "consumidor". Para tanto, as 5ª seções devem desenvolver ações que visem ao aperfeiçoamento do sistema de prestação de serviços, como uma visão geral da Corporação, e não se preocupar em demasia com atos isolados.

A ação é geral e, para tanto, deve haver uma preparação eficiente do seu público, para assim conseguir a aproximação de todos os mecanismos que integram a sociedade.

Estado de Goiás
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
BIBLIOTECA

O relacionamento deve ser integrado e harmônico entre a PM e a Comunidade, fazendo com que a 5ª seção das unidades operacionais desenvolvam programas que levem à diminuição de arestas para um perfeito entrosamento e assim, desempenhar a sua função social dentro dos anseios e das aspirações da Polícia Militar e da comunidade, o que por si só, denota em avanço no inter-relacionamento de Polícia X Comunidade.

Enfim, devemos nos lembrar sempre que "... O êxito da Polícia Militar é a soma do êxito de seus componentes, homem, e unidades e frações ..."¹

1.2 - Relações Públicas na PMGO

A Polícia Militar pelas características próprias de sua missão, atua permanentemente sob a fiscalização constante da sociedade a quem presta serviço.

Para cumprir a sua missão constitucional e a lei, é obrigada, em favor do bem-estar coletivo, a restringir determinadas ações e vontades dos indivíduos, levando à possibilidade de existência de um clima emocional que dificulta o relacionamento entre a Corporação e a Comunidade.

A Polícia Militar, em particular, as unidades operacionais, devem desenvolver ações que a aproximem cada vez mais da comunidade, para realizar um trabalho eficiente e que a população também participe e seja responsável por sua segurança, não passando a responsabilidade somente aos órgãos de

1 - PMMG - Manual de Comunicação Social - 1990. p. 27.

segurança, neste particular, a Polícia Militar.

A análise deve ser feita, dentro de uma pesquisa de opinião, tanto a nível de público interno, como no público externo, para se saber os óbices que dificultam esse relacionamento. Daí, a necessidade daqueles que exercem a função de relações-públicas, saber como se processam os fenômenos de opinião nos grupos de pessoas. As idéias evoluem quando submetidas a um processo de intercâmbio constantes entre as pessoas, algumas vezes se aprimorando e em outras, deteriorando-se. Por isso a necessidade de verificarmos se estamos trabalhando realmente em prol dos interesses da nossa comunidade.

1.2.1 - Conceito

A Associação Brasileira de Relações Públicas, assim define Relações Públicas como sendo

"A atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo para estabelecer e manter compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos e pessoas o que esteja direta ou indiretamente ligada."

Para as organizações policiais-militares, Relações Públicas são as atividades realizadas com o objetivo deliberado de estabelecer e manter a integração e o ajustamento recíproco entre a instituição policial militar e os seus públicos, de forma a conquistar a compreensão e o apoio necessários ao exercício das funções legais da instituição

São aspectos essenciais do conceito de Relações Públicas :

a - Objetivo deliberado, indicando a necessidade de um planejamento global, específico e continuado.

b - Interesse geral, visto que as atividades de Relações Públicas devem ser dirigidas a todos os públicos a que estão ligadas as OPMS, quer direta ou indiretamente.

c - Apoio direto à atividade - fim das OPMS, por isso que o objetivo final das atividades de Relações Públicas é facilitar por todas as formas, o exercício da função Policial Militar.

As Relações Públicas têm o objetivo de promover o inter-relacionamento entre o público interno e o público externo, obtendo-se dessa forma, melhor rendimento de trabalho.

1.2.2 - A importância das Relações Públicas entre seus públicos

Dizem que a expressão "Relações Públicas" foi usada em 1807, pelo Presidente Thomas Jefferson que ao escrever pela sua própria mão, o "sétimo discurso ao congresso", riscou as palavras "estado de pensamento" num certo sítio e escreveu em seu lugar "Relações Públicas".

Trazendo a frase "estado de pensamento para a importância das Relações Públicas, significa dizer que deve haver entre a Corporação e seus públicos (interno e externo) uma integração perfeita para se atingir os objetivos desejados.

A integração entre a Polícia Militar e a comunidade constitui-se uma meta difícil, mas necessária na conquista de seu objetivo, que é estabelecer a harmonia de comportamentos, de emoções e reações dos indivíduos, resultando um clima de compreensão, de colaboração, de cooperação e de lealdade en-

tre superiores-subordinados, subordinados-superiores, estes e a Corporação e o público.

Num esquema ideal de relacionamento positivo, ou seja, integração propriamente dita, teríamos um sistema " Comunidade X PM". A partir desse sistema, um canal de comunicação aberto às informações obtidas, serviriam de base para o desencadeamento de ações policiais de prevenção e repressão, que teriam por metas prioritárias a proteção e segurança da comunidade e do próprio público interno.

Portanto, deve haver um programa eficiente e eficaz de relações entre a PM e a Comunidade, para que se possa reduzir a hostilidade coletiva, dar-se-ia um atendimento com menos riscos às queixas que de outro modo poderiam manifestar-se de forma vidente.

Analisando sobre outro aspecto, as atribuições do PM como agente de "Relações Públicas", são fundamentais no inter-relacionamento e integração com a comunidade. Para tanto, o PM deve desenvolver algumas aptidões, quando no convívio com a comunidade :

- Atender bem a todos - servir sempre.
 - Cuidar da aparência pessoal.
 - Relacionar-se bem com os jovens.
 - Atualizar-se por meio de livros, jornais etc.
 - Respeitar a hierarquia e fazer-se respeitado.
 - Manter-se bem informado, principalmente no assunto
-

to relacionado à comunidade onde atua.

Como já foi dito anteriormente, a OPM só estará em posição de realizar um trabalho efetivo de RP para o público externo, depois de uma preparação cuidadosa, de dentro para fora, quando cada público, dentro de uma norma de proximidade com a instituição, for considerado como tal e atendido em função dos interesses dessa mesma instituição.

Antes de se pensar em estreitar as relações entre o público interno (PM) e o público externo (comunidade), deve-se pensar, na medida do possível, em todos os mecanismos que venham favorecer no segundo, como meta final a atingir.

C A P Í T U L O I I

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA 5ª SEÇÃO

2.1 - 5ª Seção Em - PM-5

A PM-5 como órgão integrante do Estado-Maior, com função de elaborar diretrizes para o cumprimento das ações de Relações Públicas no seio da Corporação, desenvolve as seguintes atividades :

- Elaborar programas de Relações Públicas para atender aos eventos de caráter geral da Corporação;
- Receber das diferentes Seções do Estado-Maior e fornecer aos meios de comunicação social (imprensa em geral), o material elaborado para divulgação;
- Manter estreitas ligações com os representantes dos diferentes tipos de comunicação social;
- Credenciar os representantes dos órgãos de comunicação social;
- Supervisionar as atividades de Relações Públicas para informar sobre o seu desenvolvimento e sobre os resultata

dos alcançados;

- As demais seções do Estado Maior deverão encaminhar à PM-5 o material elaborado para ser divulgado pelos diferentes meios de Comunicação social.²

2.2 - 5ª Seção das Unidades Operacionais

2.2.1 - A P/5 e o público interno

Tecnicamente, em termos de Relações Públicas, o público interno deve ser considerado o público nº 1 da OPM. É a essência da Corporação perante a comunidade, a base física e espiritual de todas as suas relações.

O P/5 deve ter em mente que esta mão-de-obra é mais barata e eficaz. O público interno é a saída para enfrentar os altos custos de um trabalho de Relações Públicas e de propaganda.

Se o nosso efetivo compreender que ele é efetivamente o "Agente primeiro de relações-públicas", que a sua boa atuação é a melhor propaganda, o desempenho do P/5 será em muito facilitado.

Diante desse enfoque, torna-se necessário que o P/5 das UOPs desenvolva com anuência do Comando de sua unidade, programas e/ou atividades, para atingir o objetivo da Corporação na prestação de serviços junto à comunidade.

Para melhor elucidarmos este item enumeramos algumas

2 - PMGO - Plano de Relações Públicas - Anhanguera, 1991. p. 6.

atividades a serem desenvolvidas :

a) - Manter os integrantes da OPM devidamente informados e esclarecidos sobre as realizações da Corporação policial militar, seja no campo de execução da sua atividade - fim, seja quanto aos projetos realizados em benefício de sua expansão e modernização, seja, ainda, no que se refere à sua participação na vida da comunidade;

b) - Estabelecer critérios e procedimentos para a premiação dos praças que atuam na atividade - fim da OPM;

c) - Manter uma mentalidade comunitária de que a Polícia Militar tem por missão proteger e garantir os direitos dos cidadãos e existe em função da existência da sociedade;

d) - Desenvolver no policial militar um interesse permanente por seu aperfeiçoamento profissional.

2.2.2 - A P/5 e a comunidade

A integração com a Comunidade é o objetivo da 5ª seção das UOPs para que a atividade - fim das Corporações possa se efetivar em um ambiente favorável e a ação de cada policial militar possa ser mais facilitada, podendo, também, contar com a participação dos cidadãos.

A comunidade se caracteriza pelo consenso do trabalho, pelo espírito de cooperação, pela convergência de esforços, em princípio existente em determinada reunião gregária de pessoas, em face de interesses comuns que devam prevalecer em situações normais e anormais.

A Polícia Militar para bem cumprir sua missão básica, precisa

"conhecer os costumes, as tradições e as características psicossociais da Comunidade a que serve, avaliando-a minuciosamente, dentro de sua área de atuação, considerando os diferentes tipos de comunidades existentes, tais como : a comunidade da área rural, a comunidade do bairro."

A população, estando preparada para as atividades comunitárias e consciente do que é realmente de interesse público, terá melhores condições de avaliar o relevante papel da Polícia Militar, seja no quadro da segurança pública seja no de segurança interna, havendo, pois necessidade de um planejamento detalhado, embasado em profunda pesquisa de opinião pública, para orientar o sistema de Relações Públicas da UOPs.

Para a Polícia Militar não basta ter uma boa imagem, mas, acima de tudo, um sólido conceito calcado na efetiva prestação de serviços à comunidade.

"A imagem pública da corporação deve ser reflexo de sua real capacidade de trabalho, devendo se evitar ocultar falhas e deficiências através de simples publicidade. Uma falsa imagem será facilmente destruída, comprometendo, desta forma, sua história e suas possibilidades futuras."

Diante disso o responsável pela seção de relações públicas das unidades operacionais deve ter um conhecimento profundo da própria organização, podendo, assim, auxiliar na identificação de problemas de relacionamento provocados pelas condições físicas ou por setores de pessoal, especialmente a aqueles que tenham contato com o público. E, nos dias atuais o objetivo principal da Corporação é levar o maior número de policiais-militares, a exercerem atividades junto ao público. Só assim, será possível identificar todas as comunidades ligadas à OPM, propiciando subsídios para um melhor planejamento de

sua atividade - fim - assegurar a moral, a ordem e a seguran
ça pública.

2.2.3 - O P/5 e a imprensa

Este é um assunto bastante delicado e oportuno.

Precisamos mudar a atitude de oficiais da Corporação em relação ao relacionamento com a imprensa.

Sabemos que muitas vezes os atritos são provocados por alguns profissionais da imprensa. Entretanto, cabe ao P/5 contornar as situações embaraçosas surgidas ente a PM e a Im
prensa.

O público tem que saber o que a Corporação está fa
zendo. E a imprensa é o melhor canal para essa divulgação. Ne
cessário se faz que haja um relacionamento de mão-dupla, em que se destacam as partes positivas da Corporação não deixan
do de mencionar também, as negativas.

Alertamos, entretanto :

a) - É necessário um contato rotineiro e preliminar com os órgãos acreditados da imprensa, só procuramos estes profissionais, quando necessitamos de veicular algum assunto de nosso interesse. Uma visita do comando da OPM, do P/5, é imprescindível para facilitar essa aproximação.

b) - As matérias levadas à imprensa devem conter no
tícias, isto é, devem despertar o interesse de vários segmen
tos de público ou do público em geral. Um contato preliminar com os órgãos de imprensa da localidade permite verificar o

Estado de Goiás
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
BIBLIOTECA

que deve ser feito para montar um "release" dentro dos padrões exigidos por aqueles meios de comunicação;

c) - O princípio da oportunidade deve ser efetivamente observado. Não é interesse para a imprensa, de forma geral, veicular notícias que estão ultrapassadas;

d) - Repetimos : nas ocorrências de destaque, é importante a participação do P/5.

No aspecto de entrevistas jornalísticas, podem os comandantes de OPM, conceder ou autorizar sua concessão pelos comandantes de frações subordinadas a respeito de assuntos pertinentes às suas respectivas áreas de atuação.

Os P/5 serão responsáveis pela preparação da " Nota esclarecedora". Sempre que a Unidade for envolvida em notícias tendenciosas, o oficial P/5 deverá preparar o documento e encaminhá-lo, com minucioso relatório, em caráter urgentíssimo, ao CPM.

C A P Í T U L O I I I

ATUAÇÃO DA 5ª SEÇÃO DAS UOP - PMGO - VISÃO PROSPECTIVA

3.1 - Hipóteses do Trabalho

Em face do exposto nos capítulos anteriores, quatro hipóteses básicas podem ser formuladas : primeiro, adequar a estrutura das 5ªs seções nas unidades operacionais aos objetivos propostos pela Corporação. Em segundo lugar, promover cursos a fim de qualificar os oficiais responsáveis pela 5ª seção nos UOPs, para o exercício de tal mister. Em terceiro lugar, preparar o policial militar tornando-o capaz de promover o perfeito entrosamento PM/Comunidade colhendo, assim, melhor resultado dentro da Corporação. Em quarta e última hipótese, a 5ª seção deveria fazer um trabalho de pesquisa para melhor conhecimento das ansiedades e deficiências do seu pessoal, com relação a si própria como da sociedade e procurar saná-las.

Como numa hipótese, segundo Galliano, "pode-se emitir suposição não comprovada, mas não improvável..."³, tenta-

3 - GALLIANO, A. Guilherme. O método científico, São Paulo, Harbra, 1979, p. 193.

-se emitir no decorrer deste trabalho, confirmar ou não as quatro hipóteses anteriormente especificadas. Para tal, realizou-se pesquisa descritiva, explicada no tópico seguinte, para coligir os dados que, aliados à fundamentação teórica, deverão respaldar as conclusões deste trabalho.

3.2 - Metodologia

Para conferir as hipóteses levantadas, foi distribuído um questionário (Anexo I), às 5ªs seções das seguintes unidades operacionais : 1º BPM, 7º BPM, BPTran, BPRv, Cia PFem, BPMon, 8º BPM, BPChoque e APM, embora esta última tratar-se de "Unidade Escola" seu efetivo participa de atividades operacionais. Através deste instrumento partiu-se para a realização de um levantamento descritivo, objetivando traçar um perfil do setor que trata das relações públicas no âmbito das OPM.

A utilização deste tipo de levantamento possibilita, segundo afirma. Délcio Salmon, definir melhor o problema e proporcionar as chamadas instituições de soluções, descrevendo comportamentos de fenômenos, definindo e classificando fatos e variáveis.⁴

Exatamente como foi feito neste trabalho, tentando-se recolher dados em um universo considerável de 5ªs seções das unidades operacionais da PMGO.

No questionário apresentado (Anexo I) a preocupação central foi em verificar como estavam sendo conduzidas as 5ªs

4 - SALMON, Délcio Vieira. Como fazer uma monografia. 5ª ed., Belo Horizonte, Interlivros, 1977, p. 141.

seções nas UOPs (1), no tocante à funcionabilidade das respectivas seções, seus programas e metas (2), e ainda constatar a qualificação técnico-profissional e a necessidade ou não de especialistas no trato de assuntos específicos deste mister (3). Ante a certas dificuldades quanto à devolução dos questionários, por parte de algumas UOPs, reiteramos os pedidos através de telefonemas, o que tornou possível concluir a entrevista feita com alguns chefes de 5^{as} seções, que forneceram os subsídios complementares, imprescindíveis à proposição da presente pesquisa.

De posse dos dados oriundos da pesquisa, procurou-se analisá-los à luz da fundamental teórica exposta nos capítulos anteriores.

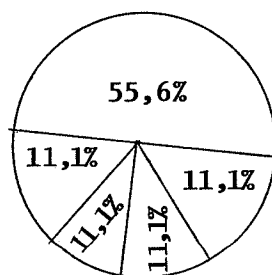
3.3 - Tabulação e Comentários

Observando-se o questionário da pesquisa descritiva, a que se refere o item "Metodologia", abordam-se agora os principais dados coligidos, objetivando traçar um perfil real das seções de RP. O questionário constante do Anexo I, mediante o qual pretende-se levantar a estrutura de funcionamento dos respectivos setores e sugestões para o seu aprimoramento, bem como, o preparo técnico-profissional dos responsáveis pelo setor, apontou os seguintes referenciais :

Q U A D R O I

- A 5ª seção desempenha suas atividades junto à comunidade através de que processo ?

R E S P O S T A S	FREQUÊNCIA	GRÁFICO
. Reuniões	1	
. Palestras	5	
. Atividades desportivas	1	
. Cursos	-	
. Informação através de boletim ou jornais	1	
. Outros.	1	
T O T A L	9	



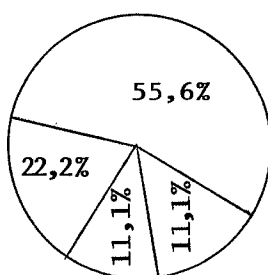
Embora, neste questionamento, observa-se forte tendência ao emprego das palestras, cabe colocar que alguns dos entrevistados faz uso concomitante de outros processos, que

devidamente combinados e dosados, contribuem sobremaneira na busca da integração, PM/Comunidade.

Q U A D R O 2

- A 5ª seção como instrumentadora na produção de elementos para a melhoria da imagem da UOP, usa de que mecanismo para atingi-lo ?

RESPOSTAS (INSTRUMENTOS)	FREQUÊNCIA	GRÁFICO
. Atividade de contra-informação	1	
. Resposta imediata à imprensa	1	
. Procura informar sobre fatos ocorridos, envolvendo policiais militares	5	
. Outros.	2	
T O T A L	9	



Alguns dos entrevistados assim se manifestaram :

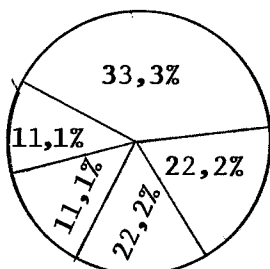
"Troca de informações verídicas, evitando publicações mentirosas". (Sic).

" A P/5 da APM não atua nesta área." (Sic).

Q U A D R O 3

- O RP atua em ocorrência policial de grandes proporções atendidas pela UOP afeta à sua área ?

RESPOSTA (FORMA)	FREQUÊNCIA	GRÁFICO
. Acompanhando o desenrolar de ocorrência	2	
. Não há acompanhamento da ocorrência	-	
. Determina seu auxiliar para acompanhar	2	
. Solicita a presença da imprensa para informação	2	
. Remete um "release" à imprensa para posterior publicação nos meios de comunicação de massa.	3	
T O T A L	9	

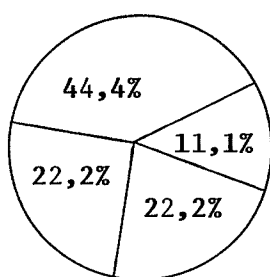


Acredita-se que colocações como, "não há acompanhamento da ocorrência" ou "determinar seu auxiliar para acompanhar", explicam o aproveitamento inadequado do potencial da 5ª seção nas UOPs.

Q U A D R O 4

- Através de que mecanismos o chefe da seção de relações públicas das UOPs coleta dados acerca da atuação da sua unidade e de seus componentes ?

RESPOSTAS (MECANISMOS)	FREQUÊNCIA	GRÁFICO
. Através de pesquisa do público interno	2	
. Através de informações dos próprios PM	4	
. Através do acompanhamento do policiamento ostensivo	1	
. Através dos relatórios das ocorrências policiais	2	
. Não há coleta de dados.	-	
T O T A L	9	

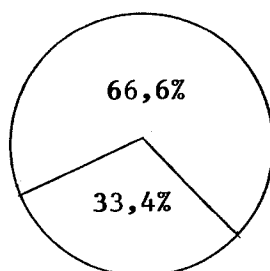


Entende-se que as "informações dos próprios PM" sejam insuficientes na coleta de dados acerca da atuação da UOP, devendo pois, ser complementado através de pesquisa junto à comunidade.

Q U A D R O 5

- Qual a maior dificuldade encontrada no desempenho da função (P/5) na UOP ?

RESPOSTA (DEFICIÊNCIA)	FREQUÊNCIA	GRÁFICO
. Falta de estrutura	6	
. Insuficiência de elementos humanos	3	
. Falta de conscientização dos policiais da importância de preservar a imagem de sua unidade junto à comunidade	-	
. Outras	-	
T O T A L	9	

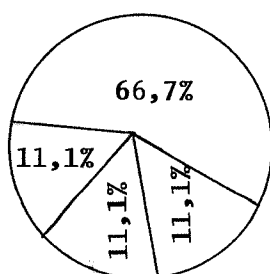


Embora a "falta de estrutura" e a "insuficiência de elementos humanos" apresentem-se como fatores que constituem a maior dificuldade no desempenho da função de P/5 nos UOP, não só na PMGO como em várias coirmãs, acredita-se que a falta de conscientização quanto à importância de preservar a imagem de sua unidade e conseqüentemente, deva ser ressaltada.

Q U A D R O 6

- Como a 5ª seção atua na preparação do público interno, para melhor manter a imagem da OPM ?

RESPOSTA (PREPARO)	FREQUÊNCIA	GRÁFICO
. Promoção de curso técnico-profissional	-	
. Infoca os fatos negativos em ocorrências	1	
. Promove palestras com participação da comunidade	6	
. Utiliza-se de quadro mural para dar divulgação aos fatos positivos e negativos.	1	
. Outras.	1	
T O T A L	9	



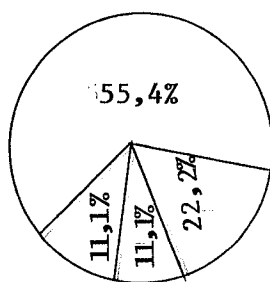
De acordo com as várias opiniões, curiosamente, encontramos a seguinte.

" A unidade através do comando pretende promover cursos e reciclagem de tiro para melhoramento profissional." (Sic).

Q U A D R O 7

- Para se saber o grau de satisfação da tropa qual o mecanismo usado para seção de RP ?

RESPOSTA (MECANISMOS)	FREQUÊNCIA	GRÁFICO
. Pesquisa de campo no público interno	1	
. Reuniões periódicas para verificar o moral da tropa	5	
. Participação da comunidade junto à OPM	-	
. Através de questionários	2	
. Outras	1	
T O T A L	9	



De bom alvitre e, para documentar o "grau de satisfação da tropa", seria combinar reuniões periódicas com a aplicação de questionários, que inclusive assegurem espaço para o entrevistado apresentar sugestões.

Q U A D R O 8

Aberto o quadro para sugestões, quanto a medidas que possibilitem uma melhor interação PM/Comunidade, três dentre os nove oficiais entrevistados que exercem a função de P/5 nos UOP, simplesmente não se manifestaram.

Já um dos oficiais entrevistados, acredita na reativação dos PPM, desde que estes funcionem em "harmonia" com a comunidade, vejamos-la :

"Um exemplo que se possa dar é a reativação dos PPMs além de que estes funcionem em harmonia e conjunto com a comunidade." (Sic).

Outros dois oficiais enumeram as medidas a serem ado

tadas, relacionando-as com as escolas e, sob a forma de "palestras" ou "instruções, tais como :

"A participação da PM em palestras e instruções nas escolas da rede pública estadual e municipal." (Sic).

"Promover palestras em colégios de nível primário (1º grau), abordando temas de aceitabilidade entre crianças e adolescentes." (Sic).

Finalmente, diante de sua abrangência, complexidade e por apresentar um enfoque amplo e amadurecido, que acredita-se mais adequado ao momento, ressaltam-se as sugestões apresentadas por três dos oficiais entrevistados, a saber :

"Participação da PM junto aos programas de rádio, televisão, buscando colocar para a comunidade o que a PM realiza; realizar palestras de orientação, junto aos centros comunitários, integrando PM/Comunidade." (Sic).

"Palestras, reuniões, divulgação das atividades da Corporação, divulgação, nos meios de comunicação de massa, da versão verdadeira de ocorrências que envolvem policiais Militares." (Sic).

1. Palestras sobre educação de trânsito nas escolas e nos bairros da periferia.
2. Soldados mais qualificados, para que possa dialogar bem com a comunidade.
3. Educação de trânsito tambémk pela televisão e pelo rádio." (Sic).

C A P Í T U L O I V

POLICIAMENTO COMUNITÁRIO COMO SUPORTE PARA A ATUAÇÃO DA 5ª SEÇÃO

4.1 - Policiamento Comunitário

A Polícia Militar constitui um grupo de trabalho cujos integrantes se encontram em constante interação social tanto internamente, quanto com o público externo.

Esta interação com o público externo torna-se de certa forma difícil, na medida em que este só vislumbra a ação repressiva da Polícia Militar, o que dá uma conotação antipática aos nossos atos.

Considerando esta situação, necessária se faz a criação do policiamento comunitário ^{no âmbito} em que a população auxilia nas nossas ações.

O Policiamento Comunitário pode ser definido como

o

"Policiamento integrado por civis e policiais-militar, em que os moradores do bairro ou localidade, participam ativamente com o

trabalho policial, apresentando sugestões e críticas, bem como fornecendo informações sobre locais e horário de maior incidência de delitos, entre outras..." 5

Instalado em um ponto central da área que liga um conjunto de bairros, o Policiamento Comunitário deverá ser feito sob o comando de um oficial PM, com efetivo previsto e suficientemente necessário.

O serviço do PM é executado nas modalidades de permanência e patrulhamento a pé ou motorizado, quando estará realizando o policiamento preventivo, que é a nossa principal função.

Esta característica preventiva, não exige o PM de atuar repressivamente por ocasião da prisão de marginais em flagrante delito ou de alguém que incorra em infração de natureza qualquer.

Agindo em interação com a comunidade, o policial-militar será visto como amigo, estreitando o vínculo com aquele a quem presta serviço, o que é necessário para que se forme um quadro de segurança pública capaz de gerar a tranquilidade e a harmonia entre as pessoas.

O contato direto do policial-militar com a comunidade, nesse tipo de policiamento, irá trazer ao P/5 informações mais exatas, para saber se a ação da PM está sendo eficiente ou se deve haver um maior aperfeiçoamento no sistema.

5 - METELLO, Vândir - Cel PM. Policiamento Comunitário - ALFA I PMMT - 1987, p. 13

4.2 - O Papel Social da Polícia Militar de Goiás

Na busca de novos caminhos para melhorar o relacionamento APM/Comunidade a 5ª seção da unidade deve levar em consideração o papel social da Polícia Militar. Dizemos papel social porque a Polícia Militar atua em diversos campos de atividades, a saber :

a) - Na defesa civil, a Polícia Militar constitui o principal recurso operativo à disposição das esferas estadual e municipal para assegurar assistência, socorro e proteção à comunidade afligida;

b) - Para as entidades filantrópicas, deslocam-se policiais militares femininas, para atuarem como enfermeiras e "babás", emergencialmente, em casos de substituição a funcionários grevistas;

c) - No policiamento rodoviário, a PM assegura apoio e assistência aos motoristas das estradas do nosso Estado preferencialmente a qualquer ação repressiva;

d) - No policiamento de trânsito, ela desempenha importante e necessário papel no controle do tráfego urbano;

e) - Consideremos ainda, dentro do papel policial-militar, expressivo número de assistências que as radiopatrulhas prestam a parturientes, pessoas idosas, doentes mentais, pessoas enfermas e outros que se constituem especificamente, em ocorrências atípicas, o que é um fator positivo a favor da corporação junto à comunidade.

Diante do enfoque dado nos itens anteriores, é de

fundamental importância que as unidades operacionais, através de suas 5^{as} seções, desempenham atividades voltadas ao verdadeiro papel social que ela executar, além das de segurança pública.

A Comunidade precisa ser assistida, em contrapartida, deve participar das soluções dos problemas afetos a sua própria sobrevivência.

Assim sendo, a função primordial da 5^a seção, tendo como suporte o policiamento comunitário, é preparar seus integrantes para desempenharem o real papel social da Polícia Militar no seio da comunidade a que serve, através da aproximação dessa mesma comunidade para assim suprir as necessidades imperiosas a sua própria existência.

C A P Í T U L O V

MEDIDAS PARA O APERFEIÇOAMENTO DA ATUAÇÃO DO OFICIAL DE RELA ÇÕES PÚBLICAS NAS UOPs - PROPOSTA ALTERNATIVA

Durante o desenvolvimento deste trabalho, foram veri-
ficadas inúmeras dificuldades para o funcionamento das se-
ções de relações públicas nas unidades operacionais. Diante
desse enfoque, serão apresentadas algumas proposições, que sem
pretensão de solucionar definitivamente a questão, servirão
para minimizar suas influências.

Em primeira fase deve-se pensar :

a) - Na estrutura, funcionamento e necessidades de
se efetivar, nas UOPs, uma subseção de relações públicas, uma
de Imprensa e uma de Produção e Propaganda.

b) - Contratação, pela OPM, de um funcionário civil
especializado na área de comunicação social.

Em segunda fase, deve-se também normatizar, através
do EM-PM/5, as atividades do oficial de relações públicas, nos
seguintes aspectos :

a) - Permanência do oficial na função num período mí

Estado de Goiás
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
BIBLIOTECA

nimo de dois anos ininterruptos;

b) - Obrigatoriedade de seguir a conduta pré-estabelecida pelo órgão responsável pela doutrina de RP na corporação;

c) - Comparecimento nas ocorrências de grande vulto, com a finalidade de divulgar as ações empreendidas por policiais militares.

d) - Obrigatoriedade de se possuir o curso de especialização ou equivalente, para o exercício do cargo de P/5 da OPM.

Em terceira e última fase, munir o oficial de relações públicas da OPM, de condições de bem desempenhar a sua função junto a Corporação e na comunidade, nos seguintes itens:

a) - Criar condições para que haja uma maior credibilidade no serviço de RP nas UOPs;

b) - Estruturação da seção, para que seja desempenhada, dentro de uma seriedade, o trabalho de pesquisa de opinião interna;

c) - Colocação de um oficial com experiência nessa área, para que o serviço de relações públicas, desempenhe a sua real função junto aos dois públicos.

Em suma, o aperfeiçoamento técnico-profissional e o planejamento global das atividades de relações públicas, só surtirão os efeitos desejados quando houver uma consciência na importância desse serviço, bem como também uma eficiência e

responsabilidade com os resultados a serem alcançados.

C O N C L U S Ã O

Em atendimento aos objetivos propostos por este trabalho técnico-profissional e a partir das análises dos dados colhidos para a sua elaboração, pode-se chegar à conclusão que a Polícia Militar necessita de uma adaptação de seus programas operacionais e/ou projetos voltados para a realidade e às situações provenientes do contexto sócio-econômico e cultural da população, basicamente no que se refere à 5ªs seções das UOPs.

O interesse e a participação ativa de indivíduo e de grupos de indivíduos é de importância tão vital para o êxito da maioria dos programas policiais que a Polícia Militar deverá procurar deliberadamente despertar, incentivar e manter um interesse ativo do público em seus assuntos. É de grande importância, que a Polícia Militar conquiste o apoio da comunidade em que atua, pois, em qualquer época, ela deverá estar ao lado da população para, através desta, obter condições favoráveis para a solução de conflitos que por ventura venham ocorrer.

Para se atuar com eficiência, torna-se necessária a

preparação em primeiro lugar do público interno, nesse aspecto a atuação da 5ª seção da unidade operacional é fundamental.

Na pesquisa realizada com os responsáveis pela 5ª seção das unidades operacionais, através de um questionário, pode-se ver quão deficientes estão sendo exercidas essas funções e o grande desconhecimento das atribuições que o serviço de relações-públicas deve desenvolver nas OPMs.

Do que pudemos observar, alguns aspectos merecem destaque :

a) - Os chefes de seções de relações-públicas da OPM são, na sua maioria, aspirantes, segundos-tenentes, chegando até a primeiros-tenentes;

b) - Existe um grande desconhecimento das atividades e do real papel das relações públicas nas OPM;

c) - Inexperiência dos chefes de seções, pois na maioria dos casos, nunca exerceram tais funções;

d) - A P/5 desenvolve somente ações rotineiras no âmbito interno da OPM;

e) - Nenhum tipo de pesquisa foi realizado no seio da tropa, para avaliar o nível de eficiência e o grau de satisfação no exercício da função policial-militar;

f) - Os aspectos de elementos humanos, materiais e equipamentos, não têm estrutura para exercer com eficiência esse mister.

A Polícia Militar, através das suas unidades opera-

cionais, exercem um papel social e uma atividade de serviço ao público, que obriga a uma constante rotatividade de informações e programas dirigidos aos seus públicos.

Neste contexto, torna-se necessário que se dê uma maior importância, por parte dos comandos das unidades operacionais, às 5^{as} seções de suas OPM, fazendo com que haja um trabalho mais consciente, por parte dessa seção, no preparo dos elementos que estarão diretamente em contato com a comunidade.

Aqueles que exercem função de chefia nas 5^{as} seções das OPM, devem ter a preocupação constante de realizar um acompanhamento das ações e serviços realizados pelos integrantes da unidade de que faz parte. Este acompanhamento deverá constar de pesquisas científicas, para se saber, através dos resultados, a melhor forma de manter, aperfeiçoar ou reformular a maneira de atuar da OPM, diante do policiamento que ela realiza.

Conclui-se que a participação da comunidade junto com a Polícia Militar, alterará a forma de atuação de nossos policiais, levando-os a se preocuparem com os resultados do seu trabalho, pois conscientizar-se-ão que o serviço que a Corporação executa tem a finalidade de manter a ordem e a incolumidade públicas através de um policiamento preventivo e, verdadeiramente, ostensivo : O passo principal para essa forma de trabalho, é que a 5^a seção das unidades operacionais, efetivamente, promova os programas já citados, entre a Polícia Militar e a Comunidade.

BIBLIOGRAFIA

- FROES, Adrião - Ten Cel PM. Orientações Gerais sobre a Importância das RP. 1989. *Incompleta*
- Sistema de Assuntos Civis das PPMM - Editora do Exército - 1973.
- MAGALHÃES, Euro. Cel PMMG. A Polícia Militar e a Sociedade. PMMG, 1992. *Incompleta*
- TORRES, Beatriz Helena Colleto. Relações Públicas - Doutrina, Diretrizes e Instruções. *atual* CORAG, 1983.
- METELLO, Vandir. Cel PM - Policiamento Comunitário - ALFA PMMT, 1987.
- JÚNIOR JOSÉ, Braga. O Papel Social da Polícia Militar, Atlas, 1987.
- PMMG - Manual de Comunicação Social - PMMG, 1990.
- GALLIANO, A. Guilherme. O Método Científico, São Paulo, *atual* Harbra, 1979.
- *Salmon?* SALMON, Dêlcio Vieira. Como Fazer Uma Monografia. 5. ed.,

Belo Horizonte, Interlivros, 1977.

- PINHEIRO, Vanderlei Martim. Atividades de Polícia Militar - Ensaio, Porto Alegre, 1984.

✶ - Plano de Relações Públicas - PMGO - Anhanguera, 1991.

A N E X O S

Q U E S T I O N Á R I O

01 - A 5ª seção desempenha suas atividades junto a comunidade.
através de :

- () Reuniões () Atividades desportivas
() Palestras () Cursos
() Informações através de boletins ou jornais periódicos
() Outros (especificar) _____
-

02 - A 5ª seção como instrumentadora na produção de elementos para a melhoria da imagem da UOP, usa de que artifício para atingí-lo :

- () Atividade de contra-informação
() Resposta imediata diante do ataque da imprensa
() Procura de imediato informar sobre algum fato ocorrido, envolvendo policiais militares.
() _____

03 - Em ocorrência policial de grandes proporções na UOP afeta a sua área, o Relações Públicas atua :

- () Acompanhando o desenrolar da ocorrência
-

- () Determina que seu auxiliar acompanhe a mesma
- () Solicita a presença da imprensa para prestar informação
- () Remete um "RELEASE" a imprensa para posterior publicação nos meios de comunicação de massa
- () Não há acompanhamento de ocorrência.

04 - Através de que mecanismos o chefe da seção de Relações Públicas da (s) UOP (s) coleta dados acerca da atuação da sua unidade e de seus componentes ?

- () Através de pesquisa do público interno
- () Através de informações dos próprios policiais
- () Através do acompanhamento do policiamento ostensivo
- () Através dos relatórios das ocorrências policiais
- () Não há coleta de dados.

05 - Qual a maior dificuldade encontrada no desempenho da função (P/5 nas UOP (s) :

- () Falta de estrutura
- () Elementos humanos insuficientes para se atingir a um objetivo proposto
- () Falta de conscientização dos policiais da importância de preservar a imagem de sua unidade junto a comunidade
- () Dificuldades de dados para fins estatísticos
- () NDA (Descrever) _____

06 - Como a 5ª seção atua na preparação do público interno, para melhor manter a imagem da sua OPM :

- Promove cursos técnicos-profissionais
- Infoca os fatos negativos em ocorrências
- Promove palestras com participação da comunidade
- Utiliza-se de quadro mural para dar divulgação aos fatos positivos e negativos
- Outras (Especificar) _____

07 - Para se saber o grau de satisfação da tropa, qual o mecanismo usado pela seção de relações públicas ?

- Pesquisa de campo
- Reuniões periódicas para verificar o moral da tropa
- Participação da comunidade junto a UOP
- Através de questionários
- NDA

08 - Caso julgue oportuno, enumere medidas a serem adotadas pela 5ª seção que possibilite uma melhor interação entre a Comunidade e a Polícia Militar _____
