



**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS
COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
DIRETORIA DE ENSINO E PESQUISA
MBA EM GESTÃO DE POLÍCIA OSTENSIVA**



CRISTIANO SILVA SANTOS

**FATORES QUE INDICAM A SATISFAÇÃO E A CONFIANÇA DA POPULAÇÃO
EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO POLICIAL**

GOIÂNIA-GO

2024

CRISTIANO SILVA SANTOS

**FATORES QUE INDICAM A SATISFAÇÃO E A CONFIANÇA DA POPULAÇÃO
NO ATENDIMENTO POLICIAL**

Artigo Científico apresentado como exigência para conclusão da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação de MBA em Gestão de Polícia Ostensiva do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, sob a orientação do Prof. **Esp.** Nair Bastos de Rezende Godinho.

GOIÂNIA-GO

2024

FATORES QUE INDICAM A SATISFAÇÃO E A CONFIANÇA DA POPULAÇÃO NO ATENDIMENTO POLICIAL

FACTORS THAT INDICATE POPULATION SATISFACTION AND CONFIDENCE IN POLICE SERVICE

Cristiano Silva Santos (a)¹
Nair Bastos de Rezende Godinho (a)²

Resumo: O presente estudo visou tecer a devida análise acerca do atendimento policial enquanto serviço essencial e fundamental nas garantias dos princípios fundamentais do direito da população. A temática originou-se do fato de que, muitas vezes, os cidadãos enfrentam dificuldades e insatisfações ao solicitar assistência policial, seja em situações de emergência ou mesmo em demandas do cotidiano. Diante de sua problemática, o objetivo geral do estudo foi determinar os indicadores de satisfação do atendimento policial, visando identificar eventuais falhas e propor melhorias no serviço prestado. O estudo se caracterizou como pesquisa exploratória, visto que buscou por conhecer e avaliar a temática a partir de sua complexidade. O tema é amplamente explorado na literatura e devido a isso, o problema de pesquisa pôde ser formulado com maior precisão. No que se refere aos procedimentos adotados, o estudo optou pelo modelo Survey e em relação à abordagem, a pesquisa foi do tipo quali-quantitativo e a coleta dos dados ocorreu a partir de um questionário destinado a uma parcela da população. Mediante os resultados obtidos, foi possível concluir que o trabalho da PM inspira confiança e segurança da população, gerando um alto índice de satisfação quanto ao trabalho exercido por esses profissionais.

Palavras-chave: Polícia Militar. População. Segurança. Satisfação.

Abstract: The present study aimed to provide the necessary analysis regarding police assistance as an essential and fundamental service in guaranteeing the fundamental principles of the population's rights. The theme originated from the fact that citizens often face difficulties and dissatisfaction when requesting police assistance, whether in emergency situations or even in everyday demands. Given this problem, the general objective of the study was to determine the indicators of satisfaction with police service, aiming to identify possible flaws and propose improvements in the service provided. The study was characterized as exploratory research, as it sought to understand and evaluate the topic based on its complexity. The topic is widely explored in the literature and due to this, the research problem could be formulated with greater precision. With regard to the procedures adopted, the study opted for the Survey model and in relation to the approach, the research was qualitative-quantitative and data collection took place using a questionnaire aimed at a portion of the population. Based on the results obtained, it was possible to conclude that the PM's work inspires confidence and security among the population, generating a high level of satisfaction with the work carried out by these professionals.

¹ Aluno do Curso de Formação de Oficiais – 2ª Turma, Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, email: cristianosilvasantos1999@gmail.com. Telefone: (64)99319-5732.

² Nair Bastos de Rezende Godinho- Capitã PM . Professor da Especialização em Polícia e Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar. Graduado em xxxxxxxxx e Especialista em Email: nairbastosgodinho@gmail.com. Telefone:

Keywords: Military Police. Population. Security. Satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988, mais precisamente em seu artigo 144, dispõe que “a segurança pública é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, sendo exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”. Já o inciso V, parágrafo 5º do mesmo artigo ressalta que a polícia militar é o órgão responsável pelo policiamento ostensivo “às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública [...]” (Brasil, 1988, s.p.). Nesse sentido, compreende-se a polícia militar seja um dos agentes estatais responsáveis por assegurar a segurança pública, protegendo a vida e o patrimônio da população em geral.

Mediante tais aspectos, o presente estudo visou tecer a devida análise acerca do atendimento policial enquanto serviço essencial e fundamental nas garantias dos princípios fundamentais do direito da população. A temática originou-se do fato de que, muitas vezes, os cidadãos enfrentam dificuldades e insatisfações ao solicitar assistência policial, seja em situações de emergência ou mesmo em demandas do cotidiano. Dessa forma, o estudo visou responder à seguinte questão: quais são os fatores e os instrumentos que podem ser aplicados para indicar os níveis e índices de satisfação e confiança da população em relação ao atendimento policial?

Diante da pergunta, o objetivo geral do estudo foi determinar os indicadores de satisfação do atendimento policial, visando identificar eventuais falhas e propor melhorias no serviço prestado. Por sua vez, os objetivos específicos são: identificar os principais indicadores de satisfação do atendimento policial utilizados atualmente; compreender o conceito de confiança e satisfação aplicados à atividade policial e à segurança pública; avaliar a satisfação dos usuários em relação ao atendimento policial recebido; identificar eventuais pontos de melhoria e propor medidas corretivas; relatar as principais conclusões e recomendações para aprimorar a qualidade do atendimento policial.

A justificativa da pesquisa sobre indicadores e aspectos de satisfação do atendimento policial é de extrema importância, uma vez que a percepção e a satisfação dos cidadãos em relação aos serviços policiais influenciam diretamente a confiança e o respeito pela instituição policial. Além disso, a existência de indicadores claros e bem definidos é essencial para a gestão eficiente dos recursos públicos, possibilitando a identificação de falhas e a implementação de ações corretivas que busquem aprimorar a prestação de serviços. Ao estudar os indicadores de satisfação do atendimento policial, será possível analisar diferentes aspectos, como o tempo de

resposta aos chamados, a cordialidade dos policiais, a eficácia nas resoluções de casos, entre outros.

Com base nessas análises, foi possível propor ações de capacitação e treinamento para os agentes, aprimorar os procedimentos de atendimento e buscar soluções tecnológicas que facilitem o acesso aos serviços policiais. Espera-se que os resultados desta pesquisa possam contribuir para o aprimoramento da qualidade do atendimento policial, promovendo um contato mais humanizado e eficiente entre a instituição policial e a população. Além disso, a implementação de indicadores de satisfação do atendimento policial possibilitará uma fiscalização mais efetiva por parte dos gestores públicos, favorecendo a tomada de decisões baseadas em dados concretos e promovendo uma polícia mais próxima e eficiente para a comunidade.

A análise dos dados qualitativos foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo, identificando categorias e temas recorrentes nas entrevistas para fornecer dados adicionais sobre a satisfação do atendimento policial.

No final da pesquisa, os resultados obtidos foram discutidos e comparados com a literatura existente, buscando validar ou refinar os indicadores de satisfação do atendimento policial. A conclusão do TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) forneceu recomendações práticas para melhorar a qualidade do serviço de atendimento policial, com base nos resultados encontrados.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 POLÍCIA E O SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA

O termo "polícia" tem raízes etimológicas no grego "politeia", utilizado pelos romanos para representar dois conceitos: "res pública", referente à "coisa pública", e "civitas", que abrange os "negócios da cidade" derivados da palavra "polis". A evolução linguística resulta em política ou polícia, que, em sentido amplo, denota uma organização política, uma ordem política estabelecida pelo Estado com base em princípios que garantem o respeito às normas e a proteção das regras jurídicas preestabelecidas (Sousa; Morgado, 2019).

Na Grã-Bretanha, a palavra "polícia" inicialmente designava uma política pública aplicada em domínios específicos, como a construção de habitações para os pobres. No século XIX, a palavra adquiriu seus significados atuais na Europa, por meio de um movimento duplo de especialização: primeiro, uma especialização policial, seguida por uma especialização judiciária (Zanetic et al., 2016).

No contexto brasileiro, a instituição policial teve seu início oficial em 10 de maio de 1808, juntamente com a distinção entre polícia militar e civil. Com a chegada da família real ao Rio de Janeiro, Dom João VI nomeou Paulo Fernandes de Viana, desembargador, advogado e ouvidor da Corte, como Intendente Geral de Polícia, uma posição que hoje equivaleria às funções de um Prefeito com um Secretário de Segurança Pública. Além de policiar as ruas, suas responsabilidades incluíam a melhoria da infraestrutura urbana, como o abastecimento de água, iluminação pública, coleta de lixo, construção de estradas e pontes (Zanetic et al., 2016).

A Polícia Militar do Brasil tem suas origens na Guarda Real, incorporando a estética militar fundamentada na hierarquia e disciplina. A criação de corpos policiais civis e militares nas províncias foi autorizada em 1831, e a Proclamação da República em 1891 transformou as províncias imperiais em estados regionais, exigindo dispositivos de dissuasão e mediação política e econômica com o poder central, a União (Sousa; Morgado, 2019).

A história da polícia brasileira foi marcada por levantes internos, nos quais líderes buscavam legitimar o poder intimidando a população através da força policial, associando a imagem da instituição à repressão e violência. A missão primordial da polícia é a manutenção da ordem pública, bem-estar coletivo e o respeito às instituições essenciais para o cumprimento dos objetivos do Estado. Assim, a polícia é definida como uma organização destinada a prevenir e reprimir delitos, garantindo a ordem pública, a liberdade e a segurança individual, com seu papel focado na vigilância e aplicação das leis para proteger o bem-estar social e o bem público (Lima; Bueno; Mingardi, 2016).

A atuação da polícia deve primar pela estrita legalidade e pelo respeito aos direitos humanos, visando à defesa da cidadania e ao bem-estar coletivo. Contudo, ao longo do tempo, a credibilidade da instituição policial tem sido prejudicada devido ao envolvimento de alguns de seus segmentos e agentes em atividades ilícitas e desrespeito aos direitos humanos. Essas práticas corruptas podem corromper a estrutura policial, resultando no envolvimento em uma variedade de crimes, como ameaças, extorsões, sequestros, assaltos, narcotráfico e torturas (Sousa; Morgado, 2019).

Outro desafio enfrentado pela polícia é a dificuldade em lidar com o "poder paralelo" imposto pelo crime organizado. A sensação de incapacidade para combater facções criminosas

é exacerbada pela insatisfação relacionada a salários baixos, carga horária excessiva e baixa qualificação dos profissionais de segurança pública, o que pode facilitar o envolvimento desses policiais com atividades criminosas (Lima; Bueno; Mingardi, 2016).

Além dos problemas organizacionais e do envolvimento com crimes, a concepção sobre a função da polícia e a formação dos policiais representam desafios adicionais para uma atuação eficaz. A persistente ideia de que as instituições policiais devem existir exclusivamente para fins repressivos dificulta a compatibilização entre direitos humanos e segurança pública. A abordagem repressora da polícia, fundamentada na manutenção da ordem nas ruas, não apenas restringe os direitos dos cidadãos como também se mostra ineficaz (Zanetic et al., 2016).

Uma mudança nessa visão distorcida pode ocorrer ao considerar as ações policiais como parte de um sistema em que a função coercitiva esteja alinhada com os limites do estado de direito, e ao complementar essas ações com a participação de diversos atores sociais. É essencial compreender que a violência é um fenômeno social, sendo a responsabilidade policial compartilhada com a participação ativa da comunidade no sentido de responsabilidade coletiva (Sousa; Morgado, 2019).

Nesse contexto, a avaliação do serviço público de segurança torna-se imprescindível. Indicadores de satisfação e confiança são fundamentais para mensurar a eficácia das ações policiais. Esses indicadores permitem avaliar a percepção da população sobre a segurança pública, identificando pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias. Avaliações periódicas, pesquisas de opinião e estudos acadêmicos são ferramentas essenciais para um diagnóstico preciso e para a formulação de políticas públicas mais efetivas (Klein; Pereira; Lemos, 2019).

A satisfação da população com a polícia é um indicativo crucial da qualidade do serviço prestado. Aspectos como a eficiência no atendimento de ocorrências, a rapidez na resposta a emergências e o tratamento respeitoso aos cidadãos são fundamentais para construir uma imagem positiva da instituição policial. A confiança, por sua vez, reflete a credibilidade da polícia junto à comunidade, sendo influenciada pela transparência, pela integridade e pelo compromisso com a justiça (De França; Café Filho, 2016).

A implementação de programas de formação continuada para policiais, focando não apenas no combate ao crime, mas também na promoção dos direitos humanos e na mediação de conflitos, é uma estratégia vital para melhorar a atuação policial. Além disso, a criação de canais de comunicação entre a polícia e a comunidade pode fortalecer a cooperação e a confiança mútua, promovendo uma segurança pública mais eficiente e humanizada (De França; Café Filho, 2016).

A modernização das estruturas policiais e a incorporação de novas tecnologias também desempenham um papel crucial na melhoria dos serviços de segurança pública. Ferramentas tecnológicas, como sistemas de monitoramento e análise de dados, podem aumentar a eficiência das operações policiais e a capacidade de resposta a incidentes. A transparência nas ações e a prestação de contas à sociedade são aspectos que, quando bem geridos, contribuem significativamente para a construção de uma relação de confiança entre a polícia e a população (Klein; Pereira; Lemos, 2019).

Em suma, a polícia desempenha um papel essencial na manutenção da ordem pública e na promoção da segurança. No entanto, para que a instituição policial seja eficaz e confiável, é necessário um esforço contínuo de aprimoramento, baseado em princípios de legalidade, respeito aos direitos humanos e compromisso com a justiça. A avaliação constante dos serviços prestados, por meio de indicadores de satisfação e confiança, é fundamental para identificar desafios e implementar melhorias que atendam às necessidades da sociedade. Assim, é possível construir uma polícia que seja verdadeiramente um instrumento de proteção e garantia de direitos para todos os cidadãos.

2.1.1 Atuação Policial e Direitos Humanos

A relação entre a atuação policial e os direitos humanos é um tema de grande relevância na sociedade contemporânea, onde a busca por segurança não pode prescindir do respeito aos valores fundamentais que regem a dignidade humana. Neste contexto, examinar como as forças policiais operam em consonância com os direitos humanos torna-se essencial para o desenvolvimento de sociedades justas e equitativas. Este ensaio explora os desafios e as estratégias necessárias para conciliar a eficácia da atuação policial com a proteção dos direitos humanos, destacando a importância de uma abordagem equilibrada para promover uma coexistência harmoniosa entre segurança pública e respeito à dignidade (De França; Duarte, 2017).

A atuação policial é, por natureza, complexa e multifacetada, envolvendo o enfrentamento diário de desafios que variam desde a prevenção de crimes até a manutenção da ordem pública. Entretanto, essa complexidade muitas vezes colide com a necessidade de respeitar os direitos humanos dos cidadãos, criando um dilema intrínseco à função policial. A utilização adequada da força, a preservação da integridade física e psicológica dos indivíduos e

a garantia do devido processo legal são apenas alguns dos aspectos que demandam uma abordagem equilibrada e sensível por parte das forças de segurança (Santos, 2022).

A crescente demanda por segurança em meio a cenários urbanos desafiadores frequentemente leva a pressões sobre os policiais para ações mais enérgicas. No entanto, é fundamental que a atuação policial não ultrapasse os limites estabelecidos pelos direitos humanos, evitando abusos e garantindo a justiça e a igualdade perante a lei. A sociedade contemporânea exige, portanto, uma revisão constante das práticas policiais para assegurar que estejam alinhadas com os princípios fundamentais dos direitos humanos (De França; Duarte, 2017).

Dentre os desafios enfrentados na busca pelo equilíbrio entre atuação policial e direitos humanos, destaca-se a questão da violência policial. Incidentes que resultam em violações de direitos humanos, como uso excessivo da força, detenções arbitrárias e discriminação, alimentam a desconfiança da comunidade em relação às forças de segurança. Uma estratégia eficaz para mitigar esse problema envolve investimentos em treinamento e capacitação dos policiais, enfocando a compreensão dos direitos humanos e a importância do respeito à diversidade (Santos, 2022).

Além disso, a implementação de políticas de policiamento comunitário emerge como uma abordagem promissora. Ao envolver a comunidade nas decisões relacionadas à segurança, a polícia pode estabelecer relações de confiança e entender melhor as necessidades específicas de cada localidade. Essa integração promove uma atuação policial mais consciente e ajustada às demandas da sociedade, contribuindo para a proteção dos direitos humanos (De França; Duarte, 2017).

Outro ponto importante é o uso de tecnologias modernas para aprimorar a transparência e a eficiência das operações policiais. Ferramentas como câmeras corporais e sistemas de monitoramento digital podem registrar as interações entre policiais e cidadãos, ajudando a garantir que as ações sejam conduzidas dentro dos parâmetros legais e éticos. Essas tecnologias não apenas aumentam a responsabilidade dos policiais, mas também fornecem evidências valiosas em casos de alegações de má conduta (Santos, 2022).

A criação de unidades especializadas dentro das forças policiais, focadas exclusivamente na proteção dos direitos humanos e na investigação de abusos, também pode fortalecer a confiança pública. Essas unidades podem atuar de forma independente, garantindo que denúncias de violações sejam tratadas com a devida seriedade e imparcialidade. Essa medida não apenas promove a justiça, mas também envia uma mensagem clara de que a instituição policial está comprometida com a integridade e a legalidade (De França; Duarte, 2017).

A formação contínua dos policiais é crucial para a incorporação de uma cultura de direitos humanos. Programas de treinamento devem abordar não apenas aspectos técnicos e operacionais, mas também questões éticas e sociais, preparando os agentes para lidar com a diversidade e as complexidades da sociedade moderna. A educação em direitos humanos deve ser um componente central desses programas, enfatizando a importância do respeito, da empatia e da justiça em todas as ações policiais (Santos, 2022).

A atuação policial e os direitos humanos representam componentes interligados na construção de uma sociedade justa e segura. O equilíbrio entre eficácia policial e respeito aos direitos fundamentais demanda uma abordagem cuidadosa, envolvendo a capacitação constante dos profissionais, políticas de policiamento comunitário e a conscientização da sociedade sobre a importância desse equilíbrio. A promoção de uma cultura de direitos humanos no seio das forças policiais é crucial para garantir que a segurança pública seja alcançada sem comprometer a dignidade e os direitos essenciais de cada indivíduo (Santos, 2022).

Em suma, a relação entre polícia e direitos humanos exige uma constante reflexão e adaptação das práticas policiais às necessidades e expectativas da sociedade. A construção de um modelo de segurança pública que valorize a vida humana e os direitos fundamentais é um desafio contínuo, mas essencial para o desenvolvimento de sociedades mais justas e equitativas. Por meio de uma atuação equilibrada e comprometida com os princípios dos direitos humanos, é possível alcançar uma segurança pública que proteja e respeite a dignidade de todos os cidadãos (De França; Duarte, 2017; Santos, 2022).

2.2 INDICADOR DE SATISFAÇÃO E INDICADOR DE CONFIANÇA

Os indicadores de satisfação e de confiança são fundamentais na avaliação de serviços, especialmente no contexto da segurança pública. Esses indicadores permitem medir a qualidade percebida pelos cidadãos e a eficácia das ações desenvolvidas pelas instituições policiais. Compreender e analisar esses indicadores é crucial para aprimorar a prestação de serviços e garantir a confiança da população nas forças de segurança.

A satisfação do cidadão em relação aos serviços de segurança pública é um reflexo direto da qualidade percebida e da experiência vivenciada durante as interações com a polícia. Segundo Cavalcanti et al. (2014), a aplicação do modelo SERVQUAL na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela polícia revelou lacunas significativas entre as expectativas e percepções dos cidadãos. O modelo SERVQUAL baseia-se em cinco dimensões:

tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Cada uma dessas dimensões fornece insights valiosos sobre os aspectos que influenciam a satisfação do cidadão.

A tangibilidade refere-se aos aspectos físicos do serviço, como a aparência das instalações, a condição dos equipamentos e a apresentação dos policiais. A confiabilidade está ligada à capacidade de prestar o serviço prometido de maneira precisa e consistente. A presteza avalia a prontidão e a disposição dos funcionários em ajudar os cidadãos e fornecer um serviço ágil. A segurança está relacionada à competência e ao conhecimento dos policiais, que transmitem confiança e tranquilidade ao público. Por fim, a empatia mede a atenção personalizada e o cuidado demonstrado pelos policiais em relação às necessidades individuais dos cidadãos.

A análise dos gaps entre expectativas e percepções revela áreas críticas que necessitam de melhorias. Por exemplo, se os cidadãos percebem que os equipamentos utilizados pela polícia são obsoletos ou inadequados, isso pode reduzir significativamente a satisfação geral. Da mesma forma, a falta de empatia ou uma abordagem rude por parte dos policiais pode minar a confiança do público na instituição. Portanto, a gestão eficaz da qualidade dos serviços policiais requer um foco contínuo em cada uma dessas dimensões, com esforços direcionados para alinhar as percepções dos cidadãos com suas expectativas (Cavalcanti et al., 2014).

A confiança, por outro lado, é um indicador que vai além da satisfação imediata e reflete a credibilidade e a legitimidade da instituição policial a longo prazo. A confiança é construída através de um histórico consistente de comportamentos éticos, transparência e cumprimento de promessas. No contexto da segurança pública, a confiança é essencial para a cooperação entre a polícia e a comunidade, o que é fundamental para a eficácia das ações de segurança. A falta de confiança pode levar ao aumento da criminalidade e à relutância dos cidadãos em colaborar com investigações e denunciar crimes (Rolim; De Quadros Pereira, 2022).

Para medir a confiança da população na polícia, são utilizados diversos métodos, incluindo pesquisas de opinião e estudos qualitativos. A pesquisa do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) sobre segurança pública, por exemplo, revelou que a sensação de segurança e a confiança na polícia variam significativamente conforme a região e o histórico de interações dos cidadãos com a instituição. Esses estudos indicam que a percepção de insegurança e a desconfiança na polícia são alimentadas não apenas pelos índices de criminalidade, mas também pela maneira como os policiais conduzem suas operações e tratam os cidadãos (IPEA, 2013).

Para melhorar a confiança, é essencial que a polícia adote práticas de transparência e prestação de contas. Isso inclui a divulgação de dados sobre o desempenho policial, a

implementação de mecanismos de controle interno e externo, e a promoção de uma cultura de direitos humanos dentro da instituição. Programas de policiamento comunitário, onde os policiais trabalham em estreita colaboração com a comunidade para identificar e resolver problemas locais, também têm se mostrado eficazes na construção de confiança (De França; Duarte, 2017).

Além disso, a formação contínua dos policiais em áreas como mediação de conflitos, comunicação e direitos humanos é fundamental para alinhar as práticas policiais com as expectativas da sociedade. A promoção de um ambiente de trabalho saudável e a valorização dos policiais também são fatores que contribuem para uma atuação mais ética e eficiente, refletindo positivamente na percepção pública.

Em conclusão, os indicadores de satisfação e de confiança são ferramentas indispensáveis para a avaliação e o aprimoramento dos serviços de segurança pública. A satisfação mede a qualidade percebida pelos cidadãos, enquanto a confiança reflete a credibilidade a longo prazo da instituição policial. Ambas são essenciais para garantir uma relação harmoniosa entre a polícia e a comunidade, promovendo a segurança pública de maneira eficaz e respeitosa. A aplicação de modelos como o SERVQUAL e a realização de pesquisas periódicas são estratégias importantes para identificar áreas de melhoria e desenvolver ações que atendam às expectativas da sociedade, garantindo assim uma segurança pública que respeite e proteja a dignidade de todos os cidadãos (Rolim; De Quadros Pereira, 2022).

2.3 PLANO ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA DE 2022-2028 DE GOIÁS

O Plano Estadual de Segurança Pública de 2022-2028 de Goiás constitui um marco estratégico essencial para a melhoria da segurança pública no estado. Este plano visa estabelecer diretrizes claras e metas ambiciosas para garantir a segurança e o bem-estar da população goiana, alinhando-se aos princípios da administração pública e às diretrizes federais de segurança. A elaboração do plano envolveu uma análise abrangente das necessidades de segurança e das capacidades operacionais da Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO), com o intuito de criar um documento robusto e orientado por resultados.

O plano foi instituído pela Portaria nº 17.655, de 29 de maio de 2023, sob a liderança do Comandante-Geral da Polícia Militar do Estado de Goiás, Coronel André Henrique Avelar de Sousa. A portaria estabelece que o objetivo do plano é aprimorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade por meio de ações estruturadas e qualificadas, conforme as diretrizes da

Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás e do Programa de Compliance Público (Goiás, 2023).

O desenvolvimento do Plano Estratégico 2023-2028 seguiu uma metodologia estruturada, incluindo a utilização da matriz SWOT para analisar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças enfrentadas pela PMGO. Esta análise permitiu a definição de objetivos estratégicos claros, distribuídos em quatro grandes eixos temáticos: Sociedade, Processos Organizacionais, Pessoal e Finanças e Logística. Cada eixo contém objetivos específicos que visam melhorar a eficácia operacional, a transparência institucional e a satisfação da sociedade com os serviços prestados (PMGO, 2023).

No eixo Sociedade, o plano destaca a importância de reduzir a criminalidade e aumentar a percepção de segurança entre os cidadãos. Para alcançar esses objetivos, a PMGO pretende implementar melhorias nos processos de articulação de ações de segurança integrada e projetos de inclusão social, com ênfase especial na proteção de grupos vulneráveis, como as mulheres. O fortalecimento de programas educacionais voltados para a sociedade, como o PROERD (Programa Educacional de Resistência às Drogas), também é uma prioridade, visando criar um ambiente mais seguro e educado para as futuras gerações (PMGO, 2023).

O eixo Processos Organizacionais foca na otimização dos serviços operacionais da PMGO, através da implantação de uma gestão orientada por resultados. Isso inclui a modernização dos processos de inteligência policial e a adoção de novas tecnologias para melhorar a eficiência operacional. A implementação de sistemas de monitoramento e avaliação contínua permitirá à PMGO ajustar suas estratégias de maneira ágil e eficaz, respondendo prontamente às mudanças no cenário de segurança pública (PMGO, 2023).

No que tange ao eixo Pessoal, o plano estabelece metas claras para a capacitação e bem-estar dos policiais militares. A valorização dos recursos humanos é vista como fundamental para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Assim, o plano prevê a realização de programas de formação contínua, desenvolvimento profissional e reconhecimento dos policiais. Adicionalmente, há um foco significativo na promoção da saúde física e mental dos policiais, com a implementação de programas de prevenção de riscos psicológicos e melhorias nas condições de trabalho (PMGO, 2023).

O eixo Finanças e Logística busca otimizar a gestão dos recursos orçamentários e financeiros da PMGO. A captação de recursos junto a órgãos federais, estaduais e municipais é uma das estratégias principais para garantir a sustentabilidade financeira das operações policiais. Além disso, o plano enfatiza a importância de atualizar a infraestrutura física e tecnológica da PMGO, assegurando que as instalações e os equipamentos estejam adequados

às necessidades operacionais. A automação dos processos de gestão e a implementação de sistemas integrados de informação são medidas previstas para melhorar a eficiência administrativa e operacional da instituição (PMGO, 2023).

A missão, visão e valores da PMGO são elementos centrais que norteiam o Plano Estratégico 2023-2028. A missão da PMGO é proteger as pessoas, cumprir a lei, defender o meio ambiente e garantir direitos, promovendo a paz social. A visão é ser referência nacional na prestação de serviços em segurança pública. Os valores incluem profissionalismo, confiabilidade, disciplina, hierarquia, respeito e legalidade. Esses princípios guiam todas as ações e iniciativas descritas no plano, garantindo que a PMGO opere de maneira ética e eficiente, sempre com foco na segurança e no bem-estar da população goiana (PMGO, 2023).

Em conclusão, o Plano Estadual de Segurança Pública de 2022-2028 de Goiás representa um avanço significativo na gestão da segurança pública no estado. Com uma abordagem estratégica bem delineada e metas específicas, o plano busca transformar a PMGO em uma instituição moderna, eficiente e confiável, capaz de responder aos desafios contemporâneos da segurança pública. A implementação das ações previstas no plano requer o comprometimento de todos os membros da corporação e a cooperação da sociedade, visando construir um ambiente seguro e harmonioso para todos os cidadãos goianos.

2.1 CONFIANÇA E SATISFAÇÃO: UMA VISÃO SOBRE A GESTÃO DA SEGURANÇA PÚBLICA

A sociedade hodierna se encontra marcada por algumas situações relacionadas ao sentimento comum de incerteza e instabilidade, principalmente no que se refere às instituições responsáveis pela gestão da segurança pública. De acordo com Zanini, Lusk e Wolff (2009, p. 74) “[...] a incerteza institucional pode ser compreendida como a falta de previsibilidade de mudanças do ambiente externo que afetam as pessoas.” O sentimento de incerteza é responsável pela confiança, o que influencia significativamente o comportamento das pessoas. Nesse sentido, entende-se que a partir da incerteza sobre determinados comportamentos, valores e ações, a falta e confiança pode se tornar uma demanda generalizada, o que ameaça a legitimidade institucional, no âmbito individual e coletivo, além de constituir ameaça à estabilidade e/ou segurança dos indivíduos.

Diante do exposto, compreende-se que a desconfiança seja uma das principais barreiras que distanciam as pessoas dos perigos iminentes. De forma positiva, é a responsável pela

sobrevivência das espécies, uma vez que limita seu campo de ação e envolvimento com os riscos cotidianos. Não obstante, a falta de confiança entre os sujeitos os mantêm, de certa forma, seguros. No entanto, no mesmo compasso, a desconfiança faz com que determinadas ações, sobretudo institucionais, deixem de ser conhecidas. A confiança pode ser definida como “[...] a expectativa positiva de que a outra pessoa não agirá de maneira oportunista – seja por palavras, ações ou decisões” (Robbins, 2009, p. 169).

Robbins (2009) dimensiona que a ideia de confiança se encontra relacionada à sensação de familiaridade e riscos. Não obstante, o autor discorre sobre cinco dimensões capazes de fundamentar o conceito de confiança, sendo elas a integridade, a qual se encontra baseada na honestidade e confiabilidade; competência, fundamentada nos conhecimentos que são agregados ao longo do tempo; consistência, a qual gera o sentimento baseado na segurança, previsibilidade e julgamento de como as ações são administradas diante de determinadas circunstâncias; lealdade, a qual se remete à oferta de proteção e defesa de outrem; abertura, baseada na crença de que a uma pessoa demonstra total confiança em outra pessoa ou instituição.

Para Valentin (2006), a confiança infere diversos significados, mas sua base se relaciona à crença que as pessoas depositam em outros sujeitos, organizações ou instituições, inserindo também suas expectativas. “Neste sentido, ela está intimamente ligada a alguns aspectos subjetivos, de difícil descrição, explicação, e quantificação que fazem parte de diversas situações do ser humano” (Valentin, 2006, p. 35).

Algo que é confiável para uma pessoa, não necessariamente será confiável para outra pessoa, ou seja, a credibilidade em algo ou alguém depende de um conjunto de aspectos inerentes à cada pessoa. Confiança também pode ser definida como a aceitação antecipada e voluntária de um investimento de risco através da abdicação de mecanismos contratuais explícitos de segurança e controle contra comportamentos oportunistas, na expectativa de que a outra parte, apesar da abdicação de tais garantias contratuais, não agirá de forma oportunista (Lacerda et al., 2015, p. 4).

No âmbito institucional, como ocorre em relação aos responsáveis pela segurança pública, é essencial que as pessoas cultivem a convicção de que o trabalho é executado por pessoas íntegras, de caráter ilibável, além de agregar habilidades de liderança e gestão de conflitos. Ademais, compreende-se que a sociedade, ao depositar sua confiança nos agentes da segurança pública, creem na resposta de suas ações, visando a própria satisfação.

Considerando o conceito de confiança, a literatura denota que dele se origina outro sentido, o da satisfação. Essa definição se encontra interligada ao marketing, mas se aplica a todos os setores que lidam com pessoas e a elas oferecem bens ou serviços. De acordo com Piqueras (2013), a valorização da perspectiva dos clientes e seu grau de satisfação originou-se

na cultura norte-americana, a partir da década de 1960, quando houve uma considerável expansão do poder de consumo nos EUA, refletindo-se em grande parte das demais nações.

Inicialmente, as grandes expectativas em relação ao consumo de bens, produtos e serviços, nem sempre trouxeram os resultados esperados quando chegavam ao consumidor. O nível de satisfação passou a ser o objetivo dos gestores, visando, principalmente, o conhecimento acerca da natureza, bem como daquilo que de fato gerava satisfação na clientela e a fidelizava. Em 1972, o Ministério da Agricultura Norte-Americano instrumentalizou o cálculo do índice de satisfação dos consumidores em relação a determinados serviços e com isso, passou a fornecer as informações necessárias para mensurar os níveis de confiança, sobretudo ao se tratar do âmbito político e da administração pública (Kotler, 2020).

Satisfazer o cliente é considerado fundamental para manter a confiabilidade das instituições ou mesmo das organizações. Nesse sentido, a literatura reforça que basicamente o atendimento diferenciado atende a esse aspecto, mas isso não garante que a pessoa interessada manterá a confiança na instituição após o atendimento ou a aquisição do bem ou serviço. É preciso, então, que a confiança seja o caminho inicial, para que a satisfação seja inserida. Do mesmo modo, será a confiança a responsável pelo contexto final, garantindo que o consumidor retorne ao produto, bem ou serviço ofertado (Kotler, 2020).

Kotler (2020, p. 58) reforça que “a satisfação consiste na sensação, de prazer ou desapontamento, comparada ao desempenho percebido de um produto em relação as expectativas daquele que compra”. As instituições podem constituir o sentimento de confiança a partir da satisfação das necessidades das pessoas. Desse modo, compreende-se que a forma como os sujeitos são tratados é o que se torna o diferencial competitivo de mercado. No que tange às instituições mantidas pela administração pública, a satisfação advém da confiabilidade expressa desde as menores demandas, alcançando as maiores.

No âmbito empresarial, a satisfação dos consumidores é um dos objetivos centrais para que as metas sejam alcançadas. Mediante o exposto, Vavra (2013, p. 164) elucida que:

A satisfação é observada quando se oferece produtos e serviços de qualidade que atendam às necessidades juntamente com as expectativas dos consumidores. Os clientes analisam as empresas em diversos aspectos que se tornam de extrema importância para criar novas formas de atendimento das empresas e melhorar sua estrutura fazendo com que o cliente sinta-se uma parte integrada da empresa estabelecendo o relacionamento direto da organização e o consumidor (Vavra, 2013, p. 164).

Quanto à administração pública, o investimento na confiança e satisfação das pessoas significa a compreensão de que elas possuem expectativas que precisam ser atendidas. Para que

isso ocorra da melhor forma possível é necessária a instrumentalização e decorrente mensuração do nível de confiabilidade e satisfação, tanto preventiva, quanto corretivamente. Em relação à segurança pública, evoca-se o discurso de Goldstein (2018), segundo o qual, as mudanças em seu contexto não se limitaram à inserção de novos atores ou mesmo se relegaram à solução de antigas demandas e novos problemas.

É possível denotar que uma das mudanças descritas como sendo de grande relevância, diz respeito à forma como ocorre a gestão da segurança pública. Ademais, é possível ressaltar que:

A ideia de apenas punir os comportamentos criminosos através da aplicação da legislação penal tem dado lugar a uma abordagem mais ampla, que visa a mitigar as causas das adversidades. Trata-se de uma nova mentalidade voltada para solução de problemas que tem afetado profundamente as expectativas sobre o funcionamento do campo. Essa abordagem ficou conhecida como policiamento orientado para a resolução de problemas (Costa, 2023, p. 30).

Goldstein (2018) denota que identificar e analisar os desafios impostos pela violência, bem como pela criminalidade e demais desordens públicas, são passos essenciais para que as respostas à população sejam mais efetivas. Isso implica, principalmente, na mudança de paradigmas em relação às respostas padronizadas, as quais somente se baseiam no emprego de alguma forma de policiamento.

As respostas produzidas pela estratégia de solução de problemas são muito mais complexas e envolvem uma rede de atores que se estende muito além das instituições policiais. Dependendo do tipo de dificuldade, as respostas incluem atores como escolas, assistência social, rede de saúde e agências de infraestrutura urbana (Costa, 2023, p. 30).

Conforme destacado na literatura, a importância em se investir em indicadores de confiabilidade e satisfação da população no trabalho exercido pelos agentes da segurança pública, sobretudo da polícia, se reflete no cotidiano das cidades. Os cidadãos ao se tornarem insatisfeitos com a polícia, tendem a resistir em contatá-la ou mesmo fornecer informações acerca de alguma atividade ilícita. É possível observar que as concepções e percepções negativas acerca da eficiência da atuação policial colabora, efetivamente, com o aumento dos índices de criminalidade. “ Como pesquisas demonstram que o medo do crime também tem o efeito de piorar as avaliações sobre as polícias, é razoável se pensar, então, na existência de um ciclo vicioso a ser quebrado: altas taxas de criminalidade alimentam e são alimentadas pela desconfiança.” (Oliveira Junior, 2011, p. 7).

De acordo com Tyler (2014), a gestão da segurança pública precisa se apropriar das avaliações realizadas pela população em geral, visto que as polícias são membros atuantes e

representantes das pessoas. Com esse argumento, o autor evidencia que a polícia precisa atuar de acordo com a confiança que a população deposita na qualidade de suas ações. Ademais, ressalta-se que os instrumentos utilizados para mensurar a satisfação e confiança da população podem se tornar ferramentas valiosas, no sentido de buscar o aprimoramento das relações entre a segurança pública e a sociedade.

Moisés (2005) bem ressalta que a confiança deve ser o elo entre a população e as instituições, as quais são responsáveis por representar o interesse da sociedade, agindo de forma a legitimar a eficácia dos entes democráticos.

Na condição de depositária das reivindicações permanentes do Estado em monopolizar a força física, a polícia é uma das principais responsáveis pelo primado da lei, uma das dimensões que integram uma democracia de qualidade. Na América Latina o tema da falta de confiança na polícia aparece como um dos corolários da transição democrática, que teria sido incapaz de criar polícias respeitosas dos direitos dos cidadãos (Lopes, 2010, p. 25).

Vale ressaltar que as medidas de confiabilidade são diferentes das tomadas para a avaliação de desempenho institucional. Nesse sentido, destaca-se que a confiança nas instituições resulta das percepções da população em relação à eficácia e eficiência no exercício das devidas funções para as quais os agentes da segurança pública são designados. Não obstante, a atuação policial depende a confiança que a população a ela direciona e para tanto, as parcerias precisam ser estabelecidas, primando pela verdade, transparência e cooperação (Bayley; Skolnick, 2001).

3 METODOLOGIA

Esse estudo se caracterizou como pesquisa exploratória, visto que buscou por conhecer e avaliar a temática a partir de sua complexidade. O tema é amplamente explorado na literatura e devido a isso, o problema de pesquisa pôde ser formulado com maior precisão. No que se refere aos procedimentos adotados, o estudo optou pelo modelo Survey, o qual pode ser descrito como aquele que prima pela indagação direta tendo em vista determinado comportamento dos sujeitos a pesquisa (Rahman et al., 2012).

O objetivo desta pesquisa é analisar a satisfação da população em relação ao atendimento policial. Para atingir este objetivo, será realizado um estudo exploratório utilizando-se de métodos qualitativos e quantitativos, com base em referências bibliográficas e dados empíricos com objetivo de:

- Avaliar a percepção da população sobre a qualidade do atendimento policial.
- Identificar os principais fatores que influenciam a satisfação da população.
- Propor melhorias para o atendimento policial com base nas percepções coletadas.

Para embasar a pesquisa, serão selecionadas referências bibliográficas relevantes que abordem o tema da satisfação e confiança da população em relação ao atendimento policial. Serão consultadas bases de dados acadêmicas, como Google Scholar, Scopus e bibliotecas virtuais de universidades.

Foi utilizado o artigo de Costa ("Proposta de Metodologia de Avaliação do Serviço de Policiamento Ostensivo da Polícia Militar de Goiás a partir da Sensação de Segurança", 2022) ofereceu um questionário específico para avaliar a sensação de segurança em uma região específica de Goiás e a partir desta pesquisa fazer um comparativo com o atendimento policial e a satisfação e confiança decorrentes.

Serão adotados os seguintes critérios para seleção das referências bibliográficas:

- Relevância do conteúdo: as referências devem abordar diretamente o tema da satisfação e confiança da população em relação ao atendimento policial em Goiás.
- Atualidade: serão priorizadas referências recentes, publicadas nos últimos 5 anos, para garantir a atualização e relevância dos dados e informações.
- Credibilidade: serão selecionadas referências de autores reconhecidos na área de segurança pública e atendimento policial.

As referências selecionadas serão lidas e analisadas de forma crítica. Serão identificados os principais conceitos, teorias e modelos relacionados à satisfação e confiança da população em relação ao atendimento policial em Goiás. Com base na análise das referências, serão identificados os fatores que indicam a satisfação e a confiança da população em relação ao atendimento policial em Goiás. Esses fatores podem incluir a presença policial nas comunidades, o tempo de resposta aos chamados, a qualificação dos policiais, a transparência nas ações policiais, entre outros.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo busca avaliar os níveis de satisfação e confiança da população em diferentes órgãos de segurança pública do estado de Goiás. Através da análise dos dados coletados, é

possível identificar aspectos críticos que influenciam a percepção dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços prestados por essas instituições.

O quadro 1, apresenta dados encontrados do Projeto Sensação de Segurança (2023), com a elaboração do autor em 2024. Esta tabela ilustra a distribuição das respostas dos participantes em relação à confiança nos serviços de diferentes órgãos de pública, como Polícia Militar, Polícia Civil, Polícia Técnico-Científica, Corpo de Bombeiros, Polícia Penal, Procon e serviços de segurança pública em geral no estado de Goiás.

Quadro 1 – Indicador de credibilidade

| Sobre a credibilidade/confiança nos órgãos de segurança pública de Goiás | Concordo parcialmente | | Concordo totalmente | | Discordo parcialmente | | Discordo totalmente | | Não discordo nem concordo | |
|---|-----------------------|------|---------------------|------|-----------------------|-----|---------------------|-----|---------------------------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Eu confio nos serviços da Polícia Militar de Goiás | 2128 | 27,3 | 4663 | 59,8 | 318 | 4,1 | 185 | 2,4 | 505 | 6,5 |
| Eu confio nos serviços da Polícia Civil | 2489 | 31,9 | 4042 | 51,8 | 385 | 4,9 | 166 | 2,1 | 717 | 9,2 |
| Eu confio nos serviços da Polícia Técnico Científica | 2337 | 30,0 | 4183 | 53,6 | 310 | 4,0 | 153 | 2,0 | 816 | 10,5 |
| Eu confio nos serviços do Corpo de Bombeiros | 1960 | 25,1 | 4947 | 63,4 | 249 | 3,2 | 143 | 1,8 | 500 | 6,4 |
| Eu confio nos serviços da Polícia Penal | 2388 | 30,6 | 3957 | 50,7 | 369 | 4,7 | 188 | 2,4 | 897 | 11,5 |
| Eu confio nos serviços do Procon | 2409 | 30,9 | 3281 | 42,1 | 586 | 7,5 | 339 | 4,3 | 1184 | 15,2 |
| Em geral, eu confio nos serviços de Segurança pública do Estado de Goiás | 2408 | 30,9 | 4241 | 54,4 | 340 | 4,4 | 175 | 2,2 | 635 | 8,1 |

Fonte: Dados do Projeto Sensação de Segurança (2023) com elaboração de Costa (2024).

Esses resultados indicam a importância da presença visível e das ações das forças de segurança pública para promover um maior sentimento de segurança entre os residentes do Estado de Goiás.

Os dados apresentados na Tabela 1, intitulada "Indicador de Credibilidade", mostram que a maioria dos participantes (63,4%) expressa total confiança no Corpo de Bombeiros, refletindo uma percepção positiva significativa da capacidade dos bombeiros em lidar com emergências e situações de risco. Este alto nível de confiança sugere que a população valoriza a prontidão e a eficiência do Corpo de Bombeiros em suas operações.

A Polícia Técnico-Científica também apresenta um alto índice de confiança total, com 53,6% dos participantes confirmando a expertise técnica dos profissionais responsáveis pela perícia criminal. Este resultado destaca a importância atribuída à precisão e competência técnica na resolução de casos criminais.

A Polícia Militar de Goiás tem uma confiança total de 35,3% dos entrevistados, enquanto 27,8% investem parcialmente, diminuindo uma percepção positiva, mas que ainda pode ser melhorada. A Polícia Civil segue com um nível específico de confiança, onde 39,5% dos participantes expressam confiança total e 31,9% concordam parcialmente, evidenciando um reconhecimento significativo das suas capacidades investigativas.

Em relação à Polícia Penal, 51,4% dos entrevistados declararam-se totalmente, refletindo uma confiança moderada em sua capacidade de garantir a segurança nos estabelecimentos prisionais. Esta percepção é importante para a avaliação contínua e melhoria das práticas de segurança dentro dos sistemas penitenciários.

Os serviços do Procon recebem uma confiança total de 48,6% dos participantes, indicando que há uma confiança substancial na capacidade do órgão de defesa do consumidor na resolução de disputas relacionadas aos direitos dos cidadãos. Este dado reforça a importância de uma atuação eficiente e justa do Procon para a proteção dos consumidores.

Por fim, a confiança geral nos serviços de segurança pública do estado de Goiás é expressa por 54,4% dos participantes, que afirmam confiar totalmente, enquanto 30,9% investem parcialmente. Estes números demonstram uma confiança predominante na eficácia e competência dos órgãos de segurança pública em garantir a proteção e a segurança da população.

A análise desses indicadores revela que a confiança da população nos serviços de segurança pública em Goiás é, em sua maioria, positiva, embora haja variações entre as diferentes instituições. Comparando esses resultados os estudos de Brito (2021), observa-se que a confiança e a satisfação com os serviços policiais podem variar significativamente conforme a região e as políticas de segurança empregadas.

Lima, Bueno e Mingardi (2016) cita que a presença de programas comunitários e a transparência nas operações policiais aumentou significativamente a confiança da população nos estados do Sudeste. Da mesma forma, De Souza Melo (2020) destacou que investimentos contínuos em treinamento e recursos tecnológicos resultaram em níveis mais altos de satisfação nos estados do Sul do Brasil.

Em Goiás, os dados refletem uma confiança específica na Polícia Militar e no Corpo de Bombeiros, com 59,8% e 63,4% da confiança total, respectivamente. No entanto, áreas como a Polícia Penal e o Procon mostram que ainda há espaço para melhorias, com índices de confiança totais de 50,7% e 42,1%.

Estes resultados fornecem uma base sólida para o desenvolvimento de estratégias de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestados. A implementação de políticas que

umentam a transparência, a comunicação e a capacitação das forças policiais pode contribuir significativamente para aumentar ainda mais a confiança da população nas instituições de segurança pública de Goiás.

O Quadro 2, apresenta uma análise detalhada da satisfação da população em relação aos serviços prestados pelos diferentes órgãos de segurança pública no estado de Goiás. Este quadro oferece uma visão abrangente das percepções dos cidadãos sobre a qualidade do atendimento realizado por instituições como a Polícia Militar, o Corpo de Bombeiros, a Polícia Civil, a Polícia Científica, a Polícia Penal e o Procon. Os dados refletem tanto os níveis de satisfação quanto de insatisfação, permitindo uma avaliação crítica das áreas que refletem de melhorias para atender às expectativas da população. A seguir, uma tabela detalhando a distribuição das respostas dos participantes, destacando os percentuais de concordância e discordância em relação aos serviços oferecidos por cada órgão de segurança pública.

Quadro 2 – Grau de Satisfação nos órgãos da SSP-GO (2023)

| Sobre a satisfação com o atendimento dos serviços dos órgãos de segurança pública de Goiás | Concordo parcialmente | | Concordo totalmente | | Discordo parcialmente | | Discordo totalmente | | Não concordo nem concordo | |
|---|-----------------------|-----|---------------------|-----|-----------------------|------|---------------------|------|---------------------------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Sinto satisfeito pelo atendimento realizado (serviços) pela Polícia Militar de Goiás | 320 | 4,1 | 241 | 3,1 | 3617 | 46,4 | 931 | 11,9 | 2690 | 34,5 |
| Sinto satisfeito pelo atendimento realizado (serviços) pelo Corpo de Bombeiros Militares | 221 | 2,8 | 196 | 2,5 | 3794 | 48,6 | 772 | 9,9 | 2816 | 36,1 |
| Sinto satisfeito pelo atendimento (serviços) realizado pela Polícia Civil de Goiás | 383 | 4,9 | 246 | 3,2 | 3086 | 39,6 | 1178 | 15,1 | 2906 | 37,3 |
| Sinto satisfeito pelo atendimento (serviços) realizado pela Polícia Científica (IML, Perícias, Instituto de Criminalística) | 322 | 4,1 | 210 | 2,7 | 3137 | 40,2 | 1252 | 16,1 | 2878 | 36,9 |
| Sinto satisfeito pelo atendimento (serviços) realizado pela Polícia Penal nos presídios | 363 | 4,7 | 245 | 3,1 | 3069 | 39,4 | 1396 | 17,9 | 2726 | 35,0 |
| Sinto satisfeito pelo atendimento (serviços) realizado pelo Procon | 539 | 6,9 | 381 | 4,9 | 2639 | 33,8 | 1641 | 21,0 | 2599 | 33,3 |
| Em geral, sinto satisfeito pelo atendimento dos órgãos de segurança pública do Estado de Goiás | 322 | 4,1 | 220 | 2,8 | 3436 | 44,1 | 985 | 12,6 | 2836 | 36,4 |

Fonte: Dados do Projeto Sensação de Segurança (2023) com elaboração de Costa (2024).

Os dados revelam um panorama detalhado da satisfação com o atendimento dos serviços de segurança pública em Goiás. A análise dos resultados indica uma insatisfação significativa entre os participantes em relação aos serviços prestados por diversos órgãos de segurança. Por

exemplo, a Polícia Militar apresenta 31,4% dos participantes totalmente satisfeitos, mas 27,2% estão insatisfeitos (discordam parcialmente ou totalmente), apontando áreas que desejam melhorias.

Os serviços do Corpo de Bombeiros, embora tenham uma alta taxa de satisfação total (34,8%), ainda enfrentam desafios, como indicado pela insatisfação de 21,3% dos participantes. A Polícia Civil mostra um padrão semelhante, com 27,9% de satisfação total, mas 36,3% dos entrevistados indicam algum grau de discordância.

A Polícia Científica apresenta 34,7% de satisfação total, mas 26,7% dos entrevistados expressam insatisfação, apontando a necessidade de aprimoramentos na prestação de seus serviços. A Polícia Penal, com 35,4% de satisfação total, também enfrentou desafios significativos, com 41,2% dos participantes discordando parcial ou totalmente sobre a eficácia de seu atendimento.

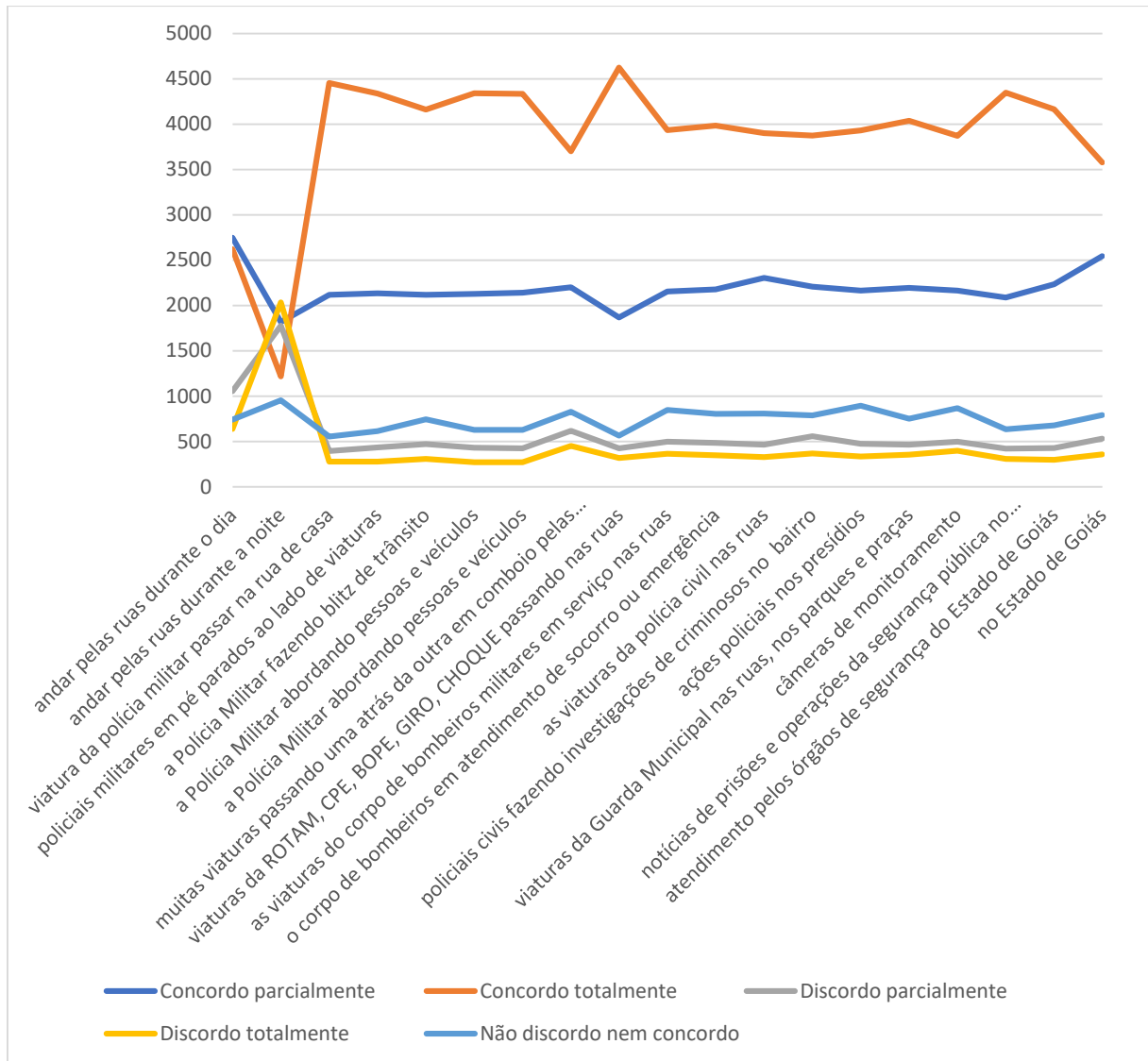
O Procon, com 24,1% de satisfação total, mostra um menor nível de satisfação em comparação com outros órgãos, com 26,9% de discordância parcial ou total, destacando a necessidade de intervenções para melhorar a percepção dos serviços de defesa do consumidor.

A avaliação da qualidade dos serviços policiais é crucial para entender a eficácia das instituições responsáveis pela segurança pública e a percepção da população sobre sua atuação. Indicadores como confiança, eficiência na resolução de problemas de violência, percepção de risco de vitimização e sensação de segurança na vizinhança são essenciais para avaliar a eficácia das ações policiais e a satisfação da comunidade. Estudos anteriores, como o de Da Silva Cruz; Danas Lara (2020), corroboram a importância desses indicadores, mostrando que a percepção positiva da população está diretamente relacionada à eficácia e à presença visível da polícia na comunidade.

O gráfico utiliza cinco linhas coloridas para representar diferentes graus de concordância e satisfação: "Concordo parcialmente", "Concordo totalmente", "Discordo parcialmente", "Discordo totalmente" e "Não discordo nem concordo". Cada uma dessas categorias é diferenciada por uma cor específica, facilitando a visualização das tendências e comparações entre elas.

Os dados mostram que a categoria "Concordo totalmente", representada pela linha laranja, mantém-se consistentemente alta ao longo de várias questões. Isso indica um alto nível de satisfação entre os cidadãos que estão completamente de acordo com as afirmações feitas sobre os serviços de segurança. Por exemplo, cerca de 4.000 pessoas concordam totalmente que a Polícia Militar de Goiás realiza um bom atendimento, o que reflete a confiança significativa nesse órgão.

Gráfico 1: Sensação de Segurança - Goiás



Fonte: Autor, 2024.

Em contraste, a linha que representa "Discordo totalmente" é relativamente baixa em comparação com as outras categorias, indicando que uma proporção menor de cidadãos está completamente insatisfeita com os serviços de segurança. No entanto, há variações notáveis, como no caso da Polícia Penal, onde mais de 900 pessoas discordam totalmente da qualidade do atendimento.

A categoria "Não discordo nem concordo", representada pela linha azul clara, mostra uma variação moderada. Isso indica que há uma parcela específica da população que permanece neutra ou indecisa sobre a eficácia dos serviços de segurança pública. Esta neutralidade pode

ser observada em várias perguntas, com uma média de 2.000 a 3.000 respostas nesta categoria, refletindo uma incerteza ou falta de opinião definida sobre a qualidade dos serviços.

As respostas citadas "Discordo parcialmente" e "Concordo parcialmente" também apresentaram variações interessantes. Aproximadamente 3.600 pessoas discordam parcialmente do atendimento prestado pela Polícia Militar, enquanto cerca de 320 pessoas concordam parcialmente. Estas variações refletem uma percepção errada, onde os cidadãos reconhecem tanto aspectos positivos quanto negativos dos serviços de segurança pública.

Este gráfico, portanto, oferece uma visão abrangente e detalhada da percepção pública sobre a segurança em Goiás. Ele destaca áreas de alta satisfação e identifica pontos críticos que merecem atenção. Uma análise detalhada dos dados permite aos formuladores de políticas públicas identificarem as áreas que precisam de melhorias e ajustar suas estratégias para atender melhor às necessidades e expectativas da população, garantindo assim uma sensação de segurança mais robusta e confiável para todos os cidadãos goianos.

Em 2023, o questionário desenvolvido foi adaptado para abranger todos os municípios do Estado, aplicando-se uma metodologia robusta de coleta e análise de dados. Os resultados evidenciam áreas de satisfação e insatisfação que são fundamentais para o desenvolvimento de estratégias de melhoria contínua e eficácia operacional das instituições de segurança pública. A abordagem quantitativa feita na pesquisa permitiu obter percepções concretas e mensuráveis sobre a sensação de segurança pública e a eficácia das ações de policiamento. A análise crítica dos dados, utilizando técnicas estatísticas fornecidas, ajudou a identificar padrões e tendências relevantes, oferecendo uma base sólida para futuras intervenções e aprimoramentos na gestão operacional dos órgãos de segurança pública de Goiás.

Comparando esses resultados com os de outros autores, como Goldstein (2018) e Kotler (2020), observa-se que a confiança e a satisfação com os serviços policiais variam significativamente conforme a região e as políticas de segurança empregadas. Em estudos realizados em outros estados, a satisfação tende a ser maior onde há investimentos contínuos em treinamento e recursos tecnológicos para a polícia.

Portanto, a proposta de metodologia não visa apenas coletar dados relevantes sobre a sensação de segurança pública, mas também contribuir para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes e precisas, melhorando a gestão e a atuação das unidades policiais militares no estado. Este estudo fornece insights importantes que podem orientar políticas públicas e estratégias de segurança, contribuindo para uma melhor percepção e confiança da população nos serviços de segurança pública.

5 CONCLUSÃO

O estudo teve como objetivo principal determinar os indicadores de satisfação do atendimento policial, identificando eventuais falhas e proporcionando melhorias no serviço prestado. Uma análise detalhada dos dados permitiu compreender os fatores que influenciam a satisfação e a confiança da população nos serviços de segurança pública no estado de Goiás, fornecendo uma base sólida para o desenvolvimento de estratégias de melhoria contínua.

Foram identificados os principais indicadores de satisfação do atendimento policial utilizados atualmente. Esses indicadores foram fundamentais para avaliar a percepção dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços prestados pelas diversas instituições de segurança pública, como a Polícia Militar, a Polícia Civil, a Polícia Técnico-Científica, o Corpo de Bombeiros, a Polícia Penal e o Procon. A análise dos dados revelou níveis variados de confiança e satisfação, com destaque para a confiança significativa nos serviços do Corpo de Bombeiros e da Polícia Técnico-Científica, enquanto áreas como a Polícia Penal e o Procon mostraram necessidade de melhorias.

Além disso, o estudo compreende o conceito de confiança e satisfação aplicado à atividade policial e à segurança pública. Indicadores de eficiência na resolução de problemas, percepção de risco de vitimização e sensação de segurança na vizinhança foram essenciais para avaliar a eficácia das ações policiais e a satisfação da comunidade. A avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento policial recebeu evidências de pontos críticos que requerem atenção. A identificação de pontos de melhoria e a proposição de medidas corretivas foram essenciais para direcionar ações que aumentem a transparência, a comunicação eficiente e a presença visível das forças policiais na comunidade. Tais medidas são cruciais para melhorar a percepção e a confiança da população nos serviços de segurança pública.

Por fim, o estudo relatou as principais considerações e recomendações para aprimorar a qualidade do atendimento policial. As informações obtidas forneceram uma base sólida para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes e precisas, melhorando a gestão e a atuação das unidades policiais no estado. A implementação de práticas que promovem uma maior interação com a comunidade, bem como a adoção de políticas que aumentam a visibilidade e a eficácia das ações políticas, são passos fundamentais para elevar os níveis de satisfação e confiança da população.

O estudo não atingiu apenas seus objetivos específicos, mas também respondeu à pergunta central sobre os fatores e instrumentos que podem ser aplicados para indicar os níveis de satisfação e confiança da população em relação ao atendimento policial. Uma análise detalhada e a comparação com outros estudos demonstraram que, embora a percepção seja predominantemente positiva, a adoção de práticas práticas e adaptativas pode elevar ainda mais os níveis de satisfação e confiança, promovendo uma segurança pública mais eficiente e confiável no estado de Goiás.

REFERÊNCIAS

BAYLEY, D.; SKOLNICK, J. **Nova polícia: inovações na polícia de seis cidades norte-americanas**. São Paulo: Edusp, 2001.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Editora do Senado, 1988.
DE FRANÇA, Fábio Gomes; DUARTE, Anderson. “SOLDADOS NÃO CHORAM?”: REFLEXÕES SOBRE DIREITOS HUMANOS E VITIMIZAÇÃO POLICIAL MILITAR. **Revista LEVS**, v. 19, n. 19, 2017.

BRITO, Edilson Divino de. **A e-participação na produção de segurança aos cidadãos: O caso de Goiânia-Goiás**. 2021. Dissertação de Mestrado.

DA SILVA CRUZ, Danilo; DANTAS LARA, Lorena. A importância da qualidade no atendimento prestado pela Polícia Militar: O que dizem as pessoas atendidas pelo 10º Batalhão da Polícia Militar do município de Luziânia-GO. **Revista Brasileira de Estudos de Segurança Pública**, v. 11, n. 1, 2018.

DE FRANÇA, Marcos Eduardo; CAFFÉ FILHO, Hesler Piedade. Motivação no Trabalho: uma avaliação do Nível de Satisfação de Policiais Militares. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 10, n. 30, p. 40-52, 2016.

DE SOUZA MELO, Ana Luísa. **Políticas Públicas para população em situação de rua: o Comitê do Estado de Goiás**. Editora Dialética, 2020.

GOIÁS. **Secretaria da Segurança Pública e Justiça. Plano Estratégico da Secretaria da Segurança Pública e Justiça do Estado de Goiás 2022-2031**. Goiânia: Secretaria da Segurança Pública e Justiça, 2022.

GOLDSTEIN, H. **Improving policing: a problem-oriented approach**. *Crime and Delinquency*, v. 25, Apr. 2018.

KLEIN, Leander L.; PEREIRA, Breno AD; LEMOS, Ricardo B. Qualidade de vida no trabalho: parâmetros e avaliação no serviço público. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 20, p. eRAMG190134, 2019.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. São Paulo: Atlas, 2020.

LACERDA, R.M. et al. **Relações de confiança na Gestão Empresarial**: um estudo na empresa Doces Dyana nordestino na cidade de Pombal-PB. XII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 28 a 30 de outubro de 2015.

LIMA, Renato Sérgio de; BUENO, Samira; MINGARDI, Guaracy. Estado, polícias e segurança pública no Brasil. **Revista Direito GV**, v. 12, p. 49-85, 2016.

LOPES, C. S. Por que os brasileiros desconfiam da polícia? Uma análise das causas da desconfiança na instituição policial. In: **7º ENCONTRO DA ABCP**. Recife, agosto de 2010.
MOISÉS, J. A. A desconfiança nas instituições democráticas. **Opinião Pública**, v. 11, n. 1, p.33-63, 2005.

OLIVEIRA JUNIOR, A. Dá para confiar nas polícias? Confiança e percepção social da polícia no Brasil. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, Ano 5, Edição 9, Ago/Set 2011.

PMGO. Plano Estratégico da PMGO 2023-2028. **Polícia Militar do Estado de Goiás**. 2023.

PIQUERAS, J.R. **La Formación de la Satisfacción / Insatisfacción del Consumidor**. Tesis Doctoral. Universitat de Valencia, Facultad de Economía, 2013.

RAHMAN, M. S. ; KHAN, A. H. ; HAQUE, M. H. A Conceptual Study on the Relationship between Service Quality towards Customer Satisfaction: Servqual and Gronroos's Service Quality Model Perspective. **Asian Social Science**, Vol.8(13), 2012.

ROBBINS, S. P. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo. 2009.

SANTOS, Jéssika Lohane. **SEGURANÇA PÚBLICA E OS DIREITOS HUMANOS: ATIVIDADE POLICIAL**. 2022.

ROLIM, Marcos; DE QUADROS PEREIRA, Vanessa. A eficiência policial e seus indicadores. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 16, n. 3, p. 314-331, 2022.

SOUSA, Mário; MORGADO, Sónia. Avaliação da viabilidade económica da energia solar fotovoltaica: Estudo de caso da polícia de segurança pública. **Revista da UI_IPSantarém**, v. 7, n. 2, p. 48-67, 2019.

TYLER, T. R. **Enhancing Police legitimacy**. The Annals of the American Academy of Political and Social Science, n. 593, 2014.

VALENTIM, I. V. L. **Confiança Interpessoal: uma análise das relações em uma associação de reciclagem de resíduos sólidos**. 2006. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

VAVRA, T.G. **Marketing de Relacionamento**. São Paulo: Atlas, 2013.

WOLNIAK, R. ; SKOTNICK, Z. B. The concept study of Servqual method's gap Quality & Quantity, Vol.46(4), pp.1239-1247, 2012.

ZANETIC, André et al. Legitimidade da polícia: segurança pública para além da dissuasão. **Civitas-Revista de Ciências Sociais**, v. 16, 2016.

ZANINI, M.T.; LUSK, E. J.; WOLFF, B. Confiança Dentro das Organizações da Nova Economia: uma análise empírica sobre as consequências da incerteza institucional. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, v. 13, n. 1, art. 5, p 72-91, Jan/Mar. 2009.