



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



**KALIL DE ALCÂNTARA SABÓIA**

**ESTUDO DE METODOLOGIAS DE MENSURAÇÃO DA SENSÇÃO DE  
SEGURANÇA PARA GESTÃO OPERACIONAL DO POLICIAMENTO OSTENSIVO**

**GOIÂNIA-GO**

**2024**

KALIL DE ALCÂNTARA SABÓIA

**ESTUDO DE METODOLOGIAS DE MENSURAÇÃO DA SENSAÇÃO DE  
SEGURANÇA PARA GESTÃO OPERACIONAL DO POLICIAMENTO OSTENSIVO**

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. Leon Denis da Costa.

GOIÂNIA-GO

2024

# ESTUDO DE METODOLOGIAS DE MENSURAÇÃO DA SENSAÇÃO DE SEGURANÇA PARA GESTÃO OPERACIONAL DO POLICIAMENTO OSTENSIVO

## TITLE: STUDY OF MEASURING METHODOLOGIES OF THE SENSE OF SECURITY FOR OPERATIONAL MANAGEMENT OF OSTENSIVE POLICE

Kalil de Alcântara Sabóia<sup>1</sup>  
Leon Denis da Costa<sup>2</sup>

### Resumo

O objetivo deste estudo é analisar propostas de metodologias para mensurar a sensação de segurança, permitindo que gestores da polícia militar utilizem esses indicadores para otimizar a aplicação do efetivo policial. Utilizou-se a pesquisa de campo, com foco na obtenção de dados quantitativos através de questionários aplicados por discentes da pós-graduação no curso de Especialização em Polícia e Segurança Pública. A partir dos dados sobre a sensação de medo e segurança relacionados ao trabalho da polícia, é possível direcionar estratégias de gestão policial de forma mais específica. Isso permite concentrar esforços em áreas e situações em que a presença policial pode ter um impacto significativo na percepção de segurança da população. Os dados obtidos ajudam a identificar áreas de maior vulnerabilidade e a orientar ações policiais mais eficazes. Assim, este estudo contribui para uma gestão policial mais eficiente e alinhada às necessidades reais da comunidade, promovendo uma segurança pública mais eficaz e perceptível pela população.

**Palavras-chave:** análise metodológica; sensação de medo; sensação de segurança.

### Abstract

The objective of this study is to analyze proposals for methodologies to measure the feeling of security, allowing military police managers to use these indicators to optimize the application of police force. Field research was used, focusing on obtaining quantitative data through questionnaires administered by postgraduate students in the Specialization course in Police and Public Security. Based on data on the feeling of fear and security related to police work, it is possible to target police management strategies more specifically. This allows us to focus efforts on areas and situations where police presence can have a significant impact on the population's perception of safety. The data obtained helps to identify areas of greater vulnerability and guide more effective police actions. Thus, this study contributes to more efficient police management aligned with the real needs of the community, promoting more effective public security that is visible to the population.

**Keywords or Palabras clave:** methodological analysis; feeling of fear; feeling of security.

---

<sup>1</sup> Kalil de Alcântara Sabóia do Curso de Formação de Oficiais – 47ª Turma, MBA em Segurança Pública do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás, email: kalil.saboia@gmail.com. Telefone: (85)98976-7951.

<sup>2</sup> Tenente-Coronel da Polícia Militar do Estado de Goiás, Mestre em Sociologia pela UFG e Especialista em Gerenciamento de Segurança Pública. Especializando em Altos Estudos em Segurança Pública (SSP-GO/UEG). E-mail: leondenis1978@gmail.com.

## 1 INTRODUÇÃO

A segurança pública é um dever atribuído ao Estado, sendo, entretanto, direito e responsabilidade de todos. A polícia militar, como órgãos do Estado, tem a incumbência de desenvolver esta proteção através do policiamento ostensivo e da preservação da ordem pública (Brasil,1988). A priori, os serviços de segurança pública podem apresentar a sua eficácia como resultado de uma sociedade que presencia a redução das taxas de crimes ou números de crimes que podem ser contabilizados pelos registros, e também, segurança percebida pelo sentimento difuso de que as pessoas se sentem seguras.

A Polícia Militar de Goiás (PMGO) segue o modelo gerencial de estatística criminal adotado pela Secretaria de Estado de Segurança Pública de Goiás de metas de redução criminal a partir do número de crimes comparados do ano anterior com o atual, especificamente para indicadores de crimes específicos que são monitorados. O monitoramento desses indicadores criminais é adotado pela PMGO no planejamento operacional para emprego dos recursos na atividade de policiamento ostensivo. Deste modo, a Instituição utiliza as informações criminais ou da violência objetiva para a gestão operacional.

Por outro lado, Costa (2022) apresentou uma proposta metodológica para avaliar a sensação de segurança das pessoas a partir de um questionário elaborado com base nos serviços de policiamento ostensivo realizados junto às pessoas de uma comunidade. Esta proposta busca complementar as ações de planejamento operacional a partir das informações de sentimento de segurança ou insegurança, do aspecto subjetivo da violência.

No ano de 2023, o Comando da Academia de Polícia Militar (CAPM) realizou inúmeras pesquisas de campo dentro do Projeto Sensação de Segurança iniciado por Costa (2022), porém um outro questionário-ferramenta similar, mas com ajustes nas escalas de respostas teve o seu emprego em pesquisas executadas por discentes da pós graduação no curso de Especialização em Polícia e Segurança Pública.

Diante do volume de trabalhos realizados com a finalidade de medir a sensação de segurança e ou “medo do crime” a partir das atividades de policiamento ostensivo, verifica-se a necessidade de analisar as ferramentas utilizadas para uma propositura à Corporação como um instrumento de gestão operacional, uma vez que não possui a implementação de tal forma de avaliação das unidades policiais militares. Estas ferramentas aplicadas para medir a percepção das pessoas acerca da sensação de segurança são eficientes e adequadas para a gestão dos serviços de polícia ostensiva?

A relevância deste estudo reside na compreensão de que a sensação de segurança não é apenas uma percepção individual, mas um fenômeno social complexo que influencia a qualidade de vida e a confiança nas instituições responsáveis pela manutenção da ordem. Ao concentrar esforços nas metodologias de mensuração e indicadores é um meio de aprimoramento e compreensão dos fatores que moldam essa percepção subjetiva e, por conseguinte, uma forma de direcionar ações policiais militares que realmente promovem sentimento de segurança nas pessoas. A análise crítica desses indicadores permitirá não apenas avaliar a eficácia das abordagens de gestão existentes, mas também contribuir para o desenvolvimento de novas estratégias mais precisas. Por fim, vale destacar que a SSPGO tem como missão no Plano Estratégico em vigência, o monitoramento do indicador de sensação de segurança. (Goiás, 2022)

Portanto, o objetivo desta pesquisa é estudar as metodologias de mensuração da sensação de segurança pública a partir da percepção das ações de policiamento ostensivo. Para tanto, os objetivos específicos são analisar os resultados das pesquisas existentes dentro do Projeto Sensação de Segurança; analisar a ferramenta de coleta a luz da literatura sobre o medo do crime em comparativo com outros questionários utilizados; discutir a implementação de um instrumento para a Instituição como ferramenta auxiliar e complementar à gestão operacional.

A metodologia adotada será através de pesquisa de campo com foco nos dados quantitativos dos discentes da pós graduação no curso de Especialização em Polícia e Segurança Pública. Será embasada na análise crítica dos indicadores para a implementação de um instrumento adicional para a Polícia Militar de Goiás.

## **2 REVISÃO TEÓRICA**

### **2.1. GESTÃO DA QUALIDADE**

Até o período anterior à Revolução Industrial, a qualidade era uma responsabilidade intrínseca ao trabalho artesanal. Nessa época, os artesãos desempenhavam todas as etapas do processo: desde a concepção até a comercialização, mantendo uma relação direta com os clientes. A produção era caracterizada pela elaboração de pequenos lotes de produtos, nos quais cada peça era meticulosamente ajustada à mão. A inspeção, quando realizada, ocorria de maneira informal após a conclusão do produto. Nessa fase, o conceito de qualidade estava intimamente ligado à excelência técnica. (Faesaralla, Sacomano e Carpinetti, 2006).

A ideia de qualidade, no panorama geral, começou a ser concebida, organizada, e implementada nos Estados Unidos durante a década de 1930 e no Japão durante a década de 1940, além de em vários outros países pelo mundo. A partir dos anos 1950, emergiu uma nova preocupação com a gestão da qualidade, introduzindo uma filosofia gerencial renovada que se baseava no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequadas a uma realidade em mutação. (Santos, Guimarães e Brito, 2013).

A gestão da qualidade total, como foi denominada essa nova filosofia gerencial, representou uma mudança da simples análise do produto ou serviço para a concepção de um sistema abrangente de qualidade. A qualidade deixou de ser considerada apenas um aspecto do produto ou serviço e uma responsabilidade exclusiva de um departamento específico, passando a ser encarada como um desafio global da empresa, englobando todos os seus aspectos operacionais. (Santos, Guimarães e Brito, 2013).

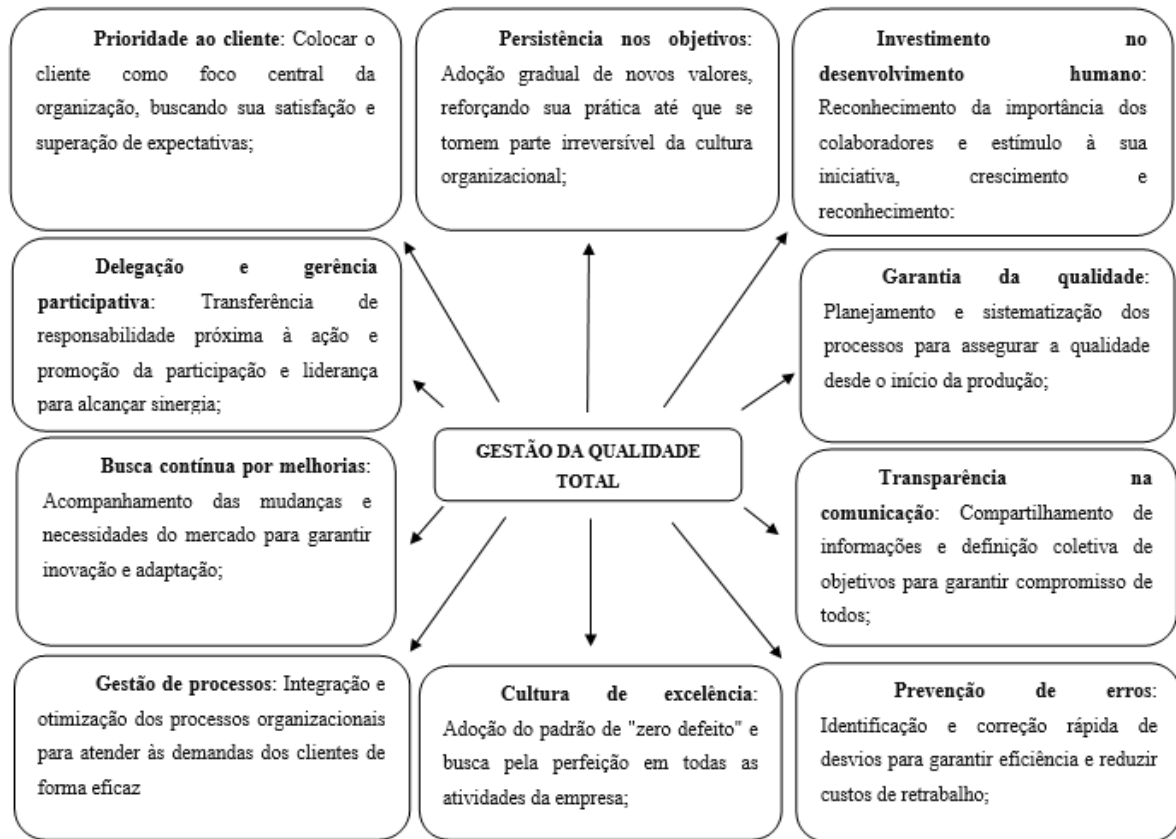
A implementação da gestão de qualidade na Polícia Militar é de suma importância para melhorar a prestação de serviços tanto internamente quanto para a população em geral.

Os princípios de gestão da qualidade são fundamentos e diretrizes abrangentes que orientam a condução e a operação de uma organização, com o objetivo de aprimorar constantemente seu desempenho a longo prazo. Esses princípios são pautados na priorização dos clientes, ao mesmo tempo em que atendem às necessidades das partes interessadas envolvidas. (Santos, Guimarães e Brito, 2013).

Os princípios da gestão da qualidade podem ser aplicados de diversas maneiras na Polícia Militar para promover uma prestação de serviço mais eficiente e satisfatória para a população. Isso envolve colocar o cidadão como foco central das atividades policiais, compreendendo suas necessidades e expectativas, incorporando gradualmente os valores da gestão da qualidade na cultura organizacional, reconhecendo os policiais como colaboradores fundamentais e investindo em seu desenvolvimento pessoal e profissional. Além disso, é importante promover uma cultura organizacional que valorize a participação e liderança dos policiais, planejar e sistematizar os processos policiais para assegurar a qualidade desde o início das operações, estar atento às mudanças e necessidades do ambiente operacional para garantir a inovação e a adaptação da Polícia Militar, e promover uma comunicação aberta e transparente entre os policiais e a comunidade. Isso contribui para fortalecer o compromisso de todos com a missão da Polícia Militar e aumentar a confiança da população na instituição.

Os princípios essenciais da Gestão da Qualidade Total podem ser resumidos da seguinte forma:

Figura 1 – Princípios da gestão de qualidade total



Fonte: Santos, Guimarães e Brito (2013) adaptado pelo Autor (2024).

A qualidade no serviço público se equipara à qualidade de qualquer serviço, independentemente de ser oferecido por uma entidade pública ou privada. O objetivo primordial é alcançar resultados otimizados através da alocação eficiente de recursos e esforços, com foco principal na satisfação do consumidor, cliente ou usuário. (Tironi, Silva, Vianna e Médici, 1991).

A qualidade do serviço oferecido é diretamente ligada à sua eficácia, sendo definida como a habilidade de satisfazer uma necessidade ou melhorar uma situação existente. Nesse sentido, é essencial considerar, durante a mensuração, a perspectiva do usuário, consumidor ou cliente, e como eles percebem ou experimentam a satisfação de suas necessidades. (Tironi, Silva, Vianna e Médici, 1991).

Para a população, a gestão de qualidade na Polícia Militar se traduz em um serviço mais eficiente, eficaz e orientado para as necessidades da comunidade. A ênfase na satisfação do cliente, neste caso, os cidadãos e cidadãs atendidos pela Polícia Militar, impulsiona a busca por soluções rápidas e eficazes para os problemas de segurança pública.

O Sistema de Gestão da Qualidade é uma estrutura que capacita a administração e o controle de uma organização em relação aos seus padrões de qualidade. Ao promover a

padronização e o controle dos processos, essa ferramenta permite avaliar a eficiência e a eficácia das medidas adotadas, com um enfoque específico na satisfação do cliente e na constante melhoria dos procedimentos. Além disso, oferece à alta direção segurança na tomada de decisões, ao fornecer indicadores de desempenho precisos e confiáveis. (Pimenta, 2015).

Esse Sistema de Gestão na Polícia Militar pode oferecer uma estrutura organizacional que permite avaliar a eficiência e eficácia das medidas adotadas, garantindo a constante melhoria dos procedimentos e a satisfação do cliente. A padronização dos processos e a disponibilização de indicadores de desempenho precisos e confiáveis auxiliam a alta direção na tomada de decisões estratégicas e no direcionamento de recursos para áreas prioritárias, visando sempre a excelência na prestação dos serviços policiais.

## 2.2 INDICADORES DE QUALIDADE

A utilização de métricas de desempenho facilita a avaliação eficaz dos procedimentos, conferindo-lhes um alto grau de relevância. Isso se deve ao fato de que tais métricas desempenham um papel fundamental na tomada de decisões dentro das organizações. (Pereira, Pacheco e Filho, 2021).

Os indicadores de desempenho representam valiosas ferramentas para a gestão pública, pois oferecem uma visão clara da situação atual da organização e fornecem informações cruciais para impulsionar melhorias contínuas. Diante da diversidade de indicadores disponíveis, é imprescindível estabelecer métodos de monitoramento e avaliação adequados, levando em consideração as especificidades de cada setor a ser avaliado. Reconhecendo a importância da qualidade na entrega dos serviços públicos, é essencial identificar os métodos e ferramentas de medição da qualidade que mais impactam a percepção dos usuários sobre a eficácia e eficiência desses serviços. (Pereira, Pacheco e Filho, 2021).

Com esses indicadores, é possível identificar pontos de melhoria e áreas que necessitam de maior atenção, permitindo que a gestão policial tome decisões estratégicas embasadas em dados concretos. Além disso, os indicadores facilitam o monitoramento contínuo do desempenho operacional, possibilitando ajustes e correções ao longo do tempo para garantir uma atuação mais eficaz e eficiente da corporação.

O gestor de uma unidade de prestação de serviços demanda indicadores específicos de qualidade para o processo e produto dessa unidade em particular. Por outro lado, o planejamento setorial necessita de indicadores que ofereçam uma visão mais abrangente,

refletindo a qualidade dos processos e produtos de todas as unidades de serviço sob sua responsabilidade. (Tironi, Silva, Vianna e Médici, 1991).

A avaliação da qualidade nos serviços se concretiza apenas após sua execução. Essa dinâmica ressalta o impacto significativo e evidente que essa avaliação tem sobre a percepção do cliente e a reputação da organização. (Pereira, Pacheco e Filho, 2021).

Ao utilizar indicadores para medir o desempenho, a instituição pode avaliar não apenas a eficácia de suas ações, mas também a satisfação do público atendido. Além disso, ao obter resposta sobre a qualidade dos serviços prestados, a Polícia Militar pode ajustar suas estratégias e políticas para atender melhor às necessidades da comunidade, contribuindo assim para a construção de uma imagem positiva e para o fortalecimento do vínculo de confiança com a população.

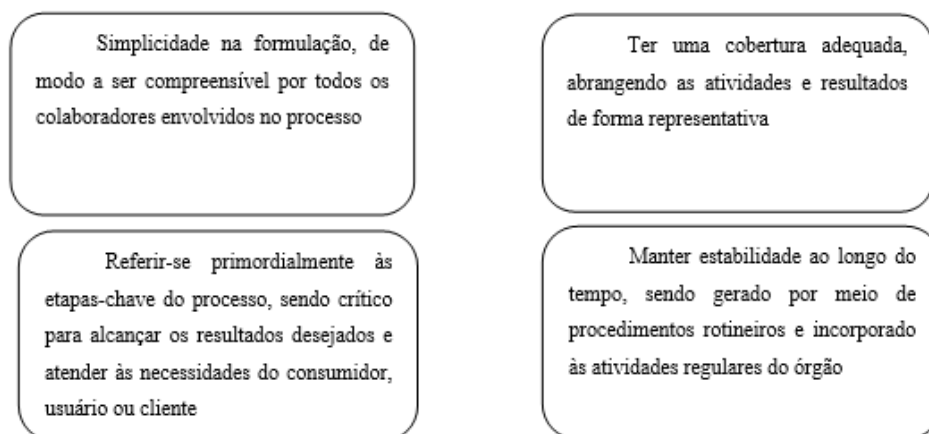
É crucial que os indicadores de desempenho estejam em sintonia com os objetivos e metas estabelecidos, permitindo a identificação dos pontos problemáticos que necessitam de correção. Nesse sentido, a medição e o monitoramento desses indicadores por meio de ferramentas de gestão da qualidade se tornam essenciais para orientar a prestação dos serviços públicos e mitigar suas deficiências, especialmente no que diz respeito à satisfação do usuário. (Pereira, Pacheco e Filho, 2021).

O acompanhamento da qualidade possibilita assegurar a eficácia, eficiência e confiabilidade na entrega dos serviços. Ao confrontar os padrões estabelecidos com a realidade, os gestores podem monitorar a satisfação do público e tomar decisões para ajustar as práticas operacionais. Essas adaptações promovem a satisfação do contribuinte em relação aos serviços esperados do órgão público, contribuindo para a reconquista da confiança da sociedade na prestação dos serviços públicos. (Pereira, Pacheco e Filho, 2021).

É vital que os indicadores de desempenho estejam alinhados com os objetivos da Polícia Militar, permitindo a identificação de áreas que necessitam de melhoria. Por meio de ferramentas de gestão da qualidade, como medição e monitoramento, é possível orientar a prestação dos serviços públicos e mitigar deficiências, especialmente em relação à satisfação do cidadão. Esse acompanhamento da qualidade garante eficácia, eficiência e confiabilidade na entrega dos serviços, permitindo aos gestores tomar decisões para ajustar as práticas operacionais e melhorar a satisfação do público atendido. Essas adaptações contribuem para fortalecer a confiança da sociedade na Polícia Militar e na qualidade dos serviços prestados.

O indicador de qualidade deve ser preferencialmente caracterizado pelas seguintes qualidades:

Figura 2 – Características dos indicadores de qualidades



Fonte: Tironi, Silva, Vianna e Médici (1991) adaptado pelo Autor (2024)

Os indicadores desempenham um papel crucial na garantia da eficiência organizacional e no monitoramento da qualidade dos serviços públicos oferecidos. Eles permitem que a administração planeje, controle e alcance os objetivos estabelecidos pela instituição, ao mesmo tempo em que supervisiona o desempenho dos processos organizacionais. As análises realizadas evidenciaram que a implementação de indicadores de desempenho da qualidade contribui significativamente para o aprimoramento da gestão da qualidade no setor público, resultando em melhorias perceptíveis na satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados. (Pereira, Pacheco e Filho, 2021)

No contexto das expectativas dos consumidores, emerge uma dicotomia: um limiar desejado, representando a idealização do serviço esperado, e um limiar aceitável, refletindo o mínimo tolerado pelo cliente. Nessa perspectiva, estudiosos argumentam sobre a presença de uma zona intermediária, situada no espectro do desempenho do serviço considerado satisfatório pelo cliente. Esta área de transição está sujeita a oscilações, podendo tanto superar quanto frustrar as expectativas do cliente, dependendo de uma variedade de fatores intrínsecos e extrínsecos que permeiam a interação entre cliente e serviço. (Nogueira, 2013)

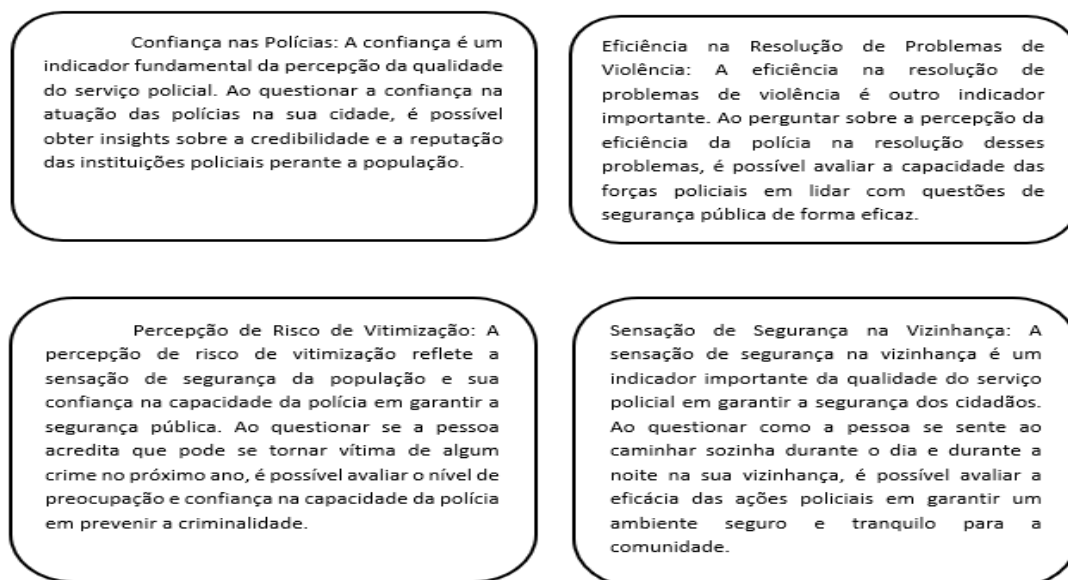
Indicadores de percepção da qualidade do serviço policial representam ferramentas fundamentais na análise e avaliação do desempenho das instituições de segurança pública. Esses indicadores permitem compreender a eficácia e a eficiência dos serviços policiais, bem como a satisfação e confiança da população em relação às atividades desempenhadas pelas forças policiais ao fornecer informações sobre a percepção pública da qualidade do serviço policial, tais indicadores possibilitam a identificação de áreas de melhoria e a formulação de políticas destinadas a fortalecer o relacionamento entre a polícia e a comunidade.

A utilização de questionários respondidos pela população para análise da qualidade do serviço policial é uma prática comum em estudos de avaliação e pesquisa no campo da segurança pública. Esses questionários oferecem uma abordagem sistemática e abrangente para coletar dados sobre a percepção e experiência da comunidade em relação às atividades policiais. Ao fornecer uma ampla gama de informações, os questionários permitem uma análise objetiva e quantitativa da qualidade do serviço policial, identificando áreas de sucesso e possíveis lacunas a serem abordadas. Essa abordagem baseada em dados é essencial para orientar políticas e intervenções destinadas a melhorar a eficácia e a confiança nas instituições policiais.

A avaliação da qualidade do serviço policial é essencial para entender a eficácia das instituições de segurança pública e o nível de confiança da população nas forças policiais. Neste estudo, buscamos identificar indicadores que possam servir como medidas da percepção da qualidade do serviço policial pela população, com base em questionamentos sobre confiança, eficiência e sensação de segurança.

Temos como exemplo, com base na Pesquisa: Percepção de Medo no Estado de Minas Gerais de 2008, do Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública da Universidade Federal de Minas Gerais, algumas Sugestão de Perguntas para Formulário que poderiam mensurar tal serviço.

Figura 3- Indicadores de Percepção da Qualidade do Serviço Policial.



Fonte: Pesquisa: Percepção de Medo no Estado de Minas Gerais – CRISP (2008)  
adaptada pelo Autor (2024)

A avaliação da qualidade do serviço policial pela população requer a consideração de uma variedade de indicadores que capturem diferentes aspectos da relação entre a polícia e a comunidade. Os indicadores discutidos neste estudo oferecem informações valiosas sobre a percepção da qualidade do serviço policial e podem auxiliar na identificação de áreas de melhoria e na formulação de políticas públicas voltadas para o aprimoramento das instituições de segurança pública.

### 2.3 MEDO DO CRIME E A SENSACÃO DE SEGURANÇA

O conceito de medo engloba uma complexa interação de fatores psicológicos e situacionais que desencadeiam uma resposta de ansiedade e alerta diante de perigos reais ou percebidos. Esta percepção, que pode ser fundamentada em eventos reais ou construída a partir de cenários imaginários, é influenciada por uma variedade de elementos emblemáticos. Estes podem incluir condições específicas, objetos, indivíduos ou contextos que simbolizam ameaças potenciais. Ademais, é importante ressaltar que o medo se manifesta em uma ampla gama de intensidades, refletindo a diversidade de experiências e sensibilidades individuais diante do desconhecido e do perigoso. (Dantas *et al apud* Fear, 2006).

Nesse contexto, o temor em relação ao crime pode ser compreendido como uma resposta emocional marcada pela sensação de perigo e pela subsequente ansiedade desencadeada pela ameaça, tanto presente quanto potencial. Esta percepção é influenciada por elementos identificáveis no ambiente, como relatos de homicídios, estupros, arrombamentos, agressões físicas, entre outros. (Dantas *et al* 2007).

O medo é uma reação complexa que surge da interação entre fatores psicológicos e situacionais, desencadeando uma resposta de ansiedade diante de perigos reais ou percebidos. Essa percepção, baseada em eventos reais ou imaginários, é moldada por vários elementos simbólicos, como condições específicas, objetos ou contextos, e pode se manifestar em diferentes intensidades, refletindo a diversidade de experiências individuais diante do perigo. No contexto do crime, o medo se manifesta como uma resposta emocional à sensação de perigo, influenciada por eventos criminosos.

O conceito de segurança abarca duas facetas distintas: a objetiva e a subjetiva. A segurança objetiva diz respeito aos fatos tangíveis do mundo exterior, envolvendo crimes, vitimização e comportamentos desviantes, todos eles contextualizados pelo ambiente social. Por outro lado, a segurança subjetiva refere-se à percepção e ressonância emocional, tanto em

nível individual quanto comunitário, da dimensão objetiva da segurança. (Guedes, Cardoso e Angra 2012).

A dimensão objetiva está ligada a percepção real do risco de ser vítima, por sua vez, a dimensão subjetiva esta relacionada a emoção negativa gerada diante da ideia de ser vítima de diferentes condutas ou violentas diante no cotidiano da sociedade

A fim de instigar um senso de segurança, a saturação de área emerge como a tática mais comumente adotada. No entanto, apesar de sua relativa eficácia, essa abordagem policial enfrenta sérias restrições em termos de sua aplicabilidade temporal e espacial. Sua implementação prolongada é inviável, e nem todos os bairros podem se beneficiar dela. Tipicamente, são os setores mais abastados que desfrutam temporariamente desse tipo de vigilância. Tais limitações ressaltam a saturação de área como uma estratégia que reforça as disparidades sociais, sendo caracterizada como excludente por natureza. (Costa e Durante, 2019).

Como exemplo, a relação entre a vitimização e a percepção de segurança pode servir como uma métrica crucial e significativa na elaboração, administração e avaliação de políticas públicas. Além disso, ela pode fornecer conhecimentos valiosos sobre o nível de confiança da população nas instituições de justiça criminal, especialmente nas forças policiais (Cardoso, Seibel, Monteiro e Ribeiro, 2013).

As estratégias de policiamento urbano variam amplamente, refletindo a complexidade das comunidades e dos desafios enfrentados pelas forças policiais. Embora a saturação de área seja comum, sua eficácia é frequentemente questionada. Esta abordagem, embora possa oferecer um breve alívio em áreas privilegiadas, muitas vezes deixa os bairros mais carentes desatendidos. Essas disparidades ressaltam a necessidade de políticas públicas mais inclusivas e eficazes.

Por outro lado, a análise da relação entre vitimização, sentimento de medo e percepção da sensação de segurança surge como uma ferramenta para orientar as decisões políticas e aprimorar a confiança da comunidade nas instituições responsáveis pela aplicação da lei.

Pesquisas nacionais de vitimização são fundamentais para moldar políticas públicas, oferecendo conhecimento sobre a natureza e extensão da criminalidade, bem como percepções de segurança e confiança nas instituições policiais. Os riscos percebidos refletem o bem-estar da comunidade, influenciando diretamente na qualidade de vida. As consequências do crime, juntamente com a sensação de segurança, afetam tanto

individualmente quanto coletivamente, gerando perdas financeiras, físicas e psicológicas, além de restringir a liberdade pessoal. (Cardoso, Seibel, Monteiro e Ribeiro, 2013).

Essas pesquisas podem desempenhar um papel grande importância na formulação de políticas públicas, fornecendo uma compreensão abrangente da natureza e da extensão da criminalidade, bem como das percepções de segurança e confiança nas instituições policiais.

Esses estudos não apenas revelam os riscos percebidos que afetam o bem-estar da comunidade, mas também destacam as consequências do crime, que vão desde perdas financeiras e físicas até danos psicológicos e restrições à liberdade pessoal.

A segurança é uma sensação que pode ser é uma realidade abstrata e subjetiva. Sentir-se seguro é resultado da ausência de elementos perturbadores capazes de modificar esse estado; são as ameaças que influenciam diretamente essa percepção. Entretanto, é possível ser mensurada (Lopes, 2022).

O medo do crime está se tornando uma preocupação social significativa, representando uma ameaça ao bem-estar da população, com efeitos comparáveis aos do próprio crime. Diversos fatores fundamentam esse medo, incluindo a percepção de aumento da criminalidade violenta, experiências pessoais de vitimização direta ou indireta, a disseminação de eventos criminais pelos meios de comunicação e a insatisfação com o sistema criminal, abrangendo órgãos policiais, judiciais e o sistema penitenciário (Lopes, 2022).

A segurança pública manifesta-se como uma preocupação constante na sociedade contemporânea. Surge uma apreensão, embasada por diversos fatores, que ultrapassa a mera estatística criminal, adentrando as esferas subjetivas e psicológicas dos cidadãos. Aspectos como a percepção de um aumento na violência, vivências pessoais de vitimização, a ampla divulgação de eventos delituosos pela mídia e uma crescente insatisfação com as instâncias que compõem o sistema de justiça criminal, contribuem para a consolidação desse sentimento.

### **3 METODOLOGIA**

A metodologia adotada neste trabalho consistiu em uma análise da mensuração da sensação de segurança e do medo do crime, visando auxiliar na gestão do efetivo de policiamento ostensivo militar. Para alcançar esse objetivo, foram examinados diversos estudos que utilizaram questionários como metodologia, buscando identificar seus pontos positivos e negativos.

Foram analisados trabalhos relevantes, incluindo a dissertação de Marques ("Crime e Insegurança em Meio Urbano: Um Estudo de Caso", Lisboa, Portugal), que utilizou um questionário para investigar a percepção de segurança no contexto urbano, e o artigo de Cordner ("Reducing Fear of Crime: Strategies for Police", traduzido por Evaristo Ferreira), que propôs estratégias para a redução do medo do crime nos Estados Unidos através de questionários aplicados pela polícia.

Além disso, 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.

Durante o ano de 2023, o questionário desenvolvido por Costa foi adaptado e enriquecido para abranger todos os municípios do Estado. Esta adaptação foi aplicada pelos alunos de pós-graduação no curso de Especialização em Polícia e Segurança Pública, como parte do Projeto Sensação de Segurança, coordenado por Costa no Comando da Academia de Polícia Militar (CAPM).

Nestas pesquisas, a coleta de dados foi realizada por meio da aplicação do questionário ajustado, com escalas de resposta refinadas conforme o desenvolvimento teórico da pesquisa. A amostra foi selecionada aleatoriamente para garantir a representatividade dos dados. As informações coletadas foram submetidas a uma análise crítica, utilizando técnicas estatísticas para identificar padrões, tendências e correlações relevantes.

A abordagem adotada consistiu em uma pesquisa de campo focada na obtenção de dados quantitativos. A escolha desta abordagem visou obter percepções concretas e mensuráveis sobre a sensação de segurança pública em relação às ações de policiamento ostensivo.

Além da análise de dados, foi realizada uma avaliação da eficácia e adequação do questionário como ferramenta de coleta de dados. Esta etapa foi crucial para compreender a viabilidade da implementação do questionário como um recurso auxiliar e complementar à gestão operacional da Polícia Militar de Goiás.

Os dados coletados foram submetidos a uma análise crítica, utilizando-se técnicas estatísticas adequadas para identificar padrões, tendências e correlações relevantes. Esta análise foi embasada na literatura existente sobre o medo do crime e as metodologias de mensuração da sensação de segurança.

Portanto, a metodologia proposta neste trabalho consiste em uma abordagem sistemática e rigorosa, que busca não apenas obter dados relevantes sobre a sensação de

segurança pública, mas também contribuir para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes e precisas no âmbito da gestão operacional das unidades policiais militares.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **4.1 METODOLOGIAS DE MENSURAÇÃO DA SENSACÃO DE SEGURANÇA**

Neste capítulo, serão abordados questionários aplicados por pesquisadores com o objetivo de mensurar o nível de sensação de medo e segurança em determinadas regiões. Esses questionários têm como propósito auxiliar na melhor alocação dos recursos das forças de segurança pública, visando uma gestão mais eficaz dos recursos humanos.

Além disso, serão apresentados os resultados de um questionário respondido por 7.796 (sete mil setecentas noventa e seis) pessoas de diversos municípios do Estado de Goiás. Os participantes foram questionados sobre o nível de medo que experimentam em diferentes situações do dia a dia, bem como sobre sua percepção em relação ao serviço de policiamento ostensivo realizado pela Polícia Militar de Goiás.

#### **4.1.1 ANÁLISE DE QUESTIONÁRIOS APLICADOS EM OUTRAS REGIÕES**

Diversos questionários e pesquisas estão em curso para capturar dados que evidenciem a importância da sensação de medo em diferentes regiões. Compreender como a população se sente sempre foi de grande interesse e relevância para os gestores públicos. Essas informações são complementares aos dados criminais oficiais, fornecendo suporte ao processo decisório e ao planejamento das forças de segurança no combate ao crime. Isso ocorre porque as estatísticas oficiais são objetivas e não conseguem capturar essas sensações subjetivas.

Como exemplo dessa complementação, temos casos em que determinados crimes podem ocorrer em bairros onde a sensação de medo é baixa. Por outro lado, em áreas onde a sensação de medo é alta, pode haver uma subnotificação de crimes devido à desconfiança na eficácia da polícia. Índices de criminalidade por si só não são capazes de avaliar esses cenários complexos e multifacetados.

#### **4.1.2 QUESTIONÁRIO DE LISBOA - PORTUGAL**

Inicialmente, podemos citar o questionário desenvolvido por Marques na sua dissertação “Crime e insegurança em meio urbano: Um estudo de caso.” Realizado em Portugal, Lisboa. Completo em anexo.

Este questionário aborda questões pertinentes relacionadas ao sentimento de segurança e às preocupações com a criminalidade na área de residência dos participantes. A primeira seção visa caracterizar o nível percebido de segurança pelos moradores, fornecendo uma compreensão abrangente sobre a sensação de tranquilidade ou apreensão na região.

Figura 4 – Questionário Inquérito sobre segurança na zona urbana de Lisboa

1. Como caracteriza do ponto de vista da segurança a sua área de residência?  
(a sua área de residência é constituída pelo prédio onde habita, pela sua rua e pelas ruas adjacentes)

POR FAVOR ESCOLHA A HIPÓTESE QUE MELHOR CORRESPONDE À SUA OPINIÃO

a. Muito Segura	<input type="checkbox"/>
b. Segura	<input type="checkbox"/>
c. Insegura	<input type="checkbox"/>
d. Nada Segura	<input type="checkbox"/>

Fonte: Marques (2017)

Os participantes são questionados sobre sua ciência acerca de ocorrências criminais ou comportamentos indesejáveis nos últimos 12 meses, visando identificar eventuais eventos negativos que possam afetar a percepção de segurança na vizinhança. Ao solicitar exemplos específicos, o questionário permite uma análise detalhada e qualitativa da situação, enriquecendo os dados coletados.

Investiga as razões pelas quais os participantes evitam andar a pé sozinhos à noite na área de residência, abrangendo uma variedade de motivos que vão desde preocupações com segurança pessoal até preferências individuais de atividades noturnas. Busca avaliar o sentimento de segurança dos participantes quando estão sozinhos à noite em sua área de residência, considerando fatores como iluminação pública e histórico de crimes na região.

Figura 5 – Questionário Inquérito sobre segurança na zona urbana de Lisboa

3. Com que frequência anda normalmente a pé, sozinho(a), à noite na sua área da sua residência? (considere uma distância de aproximadamente 10 minutos a pé)

a. Pelo menos 1 vez por semana	<input type="checkbox"/>
b. Pelo menos 1 vez de 15 em 15 dias	<input type="checkbox"/>
c. Pelo menos 1 vez por mês	<input type="checkbox"/>

4. Porque razão nunca anda a pé sozinho(a) à noite, na área da sua residência, ou ainda menos de uma vez por mês?

(PODE INDICAR MAIS DE UM MOTIVO)

- a. Idade avançada
- b. Doença, invalidez ou deficiência
- c. Medo de sair sozinho(a)
- d. Medo de ser assaltado(a) ou agredido(a)
- e. Medo que lhe assaltem a casa
- f. Medo do escuro
- g. Não tem motivo para sair ou lugar onde ir
- h. Gosta de ficar em casa
- i. Não quer sair
- j. Só sai de automóvel
- k. Só sai a pé acompanhado(a)
- l. Responsabilidades familiares (ex: guarda de crianças)
- m. Outra razão. Indique qual: \_\_\_\_\_


Fonte: Marques (2017)

Apura as razões pelas quais os participantes se sentem inseguros em suas casas durante a noite, identificando preocupações específicas relacionadas à segurança residencial, como medo de assalto ou violência doméstica. Por fim, verifica-se se as preocupações com segurança foram compartilhadas pelos outros membros do agregado doméstico dos participantes, oferecendo informações adicionais sobre o impacto percebido da segurança na família como um todo.

Figura 6 – Questionário Inquérito sobre segurança na zona urbana de Lisboa

6. Nos últimos 12 meses, ao andar a pé sozinho(a) na área da sua residência, evitou utilizar certos trajetos ou zonas por recear ser vítima de crime?

- a. Sim, de todas as vezes que saio de casa
- b. Sim, algumas vezes quando saio de casa
- c. Muito raramente e só por um motivo especial que não se repetiu
- d. Nunca, ando por toda a área de residência sem qualquer receio


7. À noite, em sua casa, sente-se...

- a. Muito seguro(a)
- b. Seguro(a)


SE RESPONDEU A UMA DESTAS ALÍNEAS, POR FAVOR PASSE PARA A PERGUNTA 9

- c. Um pouco inseguro(a)
- d. Muito inseguro(a)


8. Porque razão se sente inseguro(a), à noite, em sua casa?

- a. Receio de assalto
- b. Receio de ser atacado(a) por estranhos
- c. Violência doméstica
- d. Outro tipo de crime e especifique qual
- e. Outra razão e especifique qual


Fonte: Marques (2017)

Podemos observar que o questionário aborda diversos aspectos de pesquisa, tais como: Sentimento de segurança e preocupações com a criminalidade; Rastreo de situações de vitimização e histórico; Outros fatores relacionados à segurança pessoal; Caracterização do respondente. As perguntas são apresentadas com uma variedade de itens para respostas, adequadas a cada questão.

Os indicadores que avaliam a percepção da qualidade dos serviços policiais são cruciais para compreender diversos aspectos fundamentais relacionados à gestão da qualidade. Eles estão intimamente ligados aos diversos domínios abordados no questionário de Lisboa, oferecendo informações preciosas sobre a segurança pública e a confiança depositada nas instituições policiais. Esses indicadores não apenas fornecem uma visão abrangente sobre a eficácia dos serviços prestados, mas também desempenham um papel vital na identificação de áreas que necessitam de melhorias contínuas e na orientação de estratégias de gestão voltadas para aprimorar a qualidade do serviço policial.

Essa análise integrada entre os indicadores de percepção da qualidade do serviço policial e as questões do questionário de Lisboa proporciona uma compreensão mais abrangente da segurança pública, subsidiando o desenvolvimento de políticas e estratégias eficazes para promover a segurança e a confiança nas instituições policiais.

#### 4.1.3 QUESTIONÁRIO DE WASHINGTON - EUA

No artigo “*Reducing fear of Crime: Strategies for Police*” escrito por Cordner e traduzido por Evaristo Ferreira temos um questionário realizado nos Estados Unidos da América que teve como objetivo medir o nível de medo numa vizinhança.

Figura 7 – Questionário: Inquérito comunitário do COPE

	<i>Menos verdadeiro</i>					<i>Mais verdadeiro</i>				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. <i>Evito sair à rua durante o dia porque tenho medo do crime</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. <i>O medo do crime é bastante elevado na minha vizinhança</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. <i>O que me mete mais medo são os grupos de jovens indisciplinados e os estranhos que se costumam ver, nas ruas, passeios, e nos parques de estacionamento</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. <i>Existe uma forte probabilidade de vir a ser vítima de crime contra a propriedade (furto, burla, etc.) na minha vizinhança este ano</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. <i>A polícia faz o melhor que pode contra o crime nesta vizinhança</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. <i>O que me mete mais medo é o facto de não ver a polícia por aqui com frequência</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. <i>O que me mete mais medo no crime são as hipóteses de ver a minha casa ou apartamento assaltado</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. <i>Existe uma forte probabilidade de vir a ser vítima de crime contra a minha pessoa (violação, agressão, etc.) na minha vizinhança este ano</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. <i>O meu medo do crime é bastante elevado</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. <i>Não me sinto em segurança no interior da minha casa ou apartamento</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. <i>O que me mete mais medo no crime são as hipóteses de ser assaltado, roubado, ou violado</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. <i>Tenho mais medo do crime do que nunca</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. <i>Com frequência evito sair após o escurecer por causa do meu medo do crime</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. <i>A polícia faz o melhor que pode para me fazer sentir seguro na minha vizinhança</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. <i>Nas últimas semanas, foi com frequência que vi agentes policiais na minha vizinhança</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Fonte: Cordner (2010)

As perguntas abordam diferentes aspectos relacionados ao medo do crime, desde a evitação de sair durante o dia até a preocupação com a presença de grupos de jovens indisciplinados.

O questionário foi desenvolvido com o propósito de avaliar o nível de medo em uma determinada vizinhança, consistindo em 15 perguntas com opções de resposta de 1 a 10, a fim de quantificar os resultados.

Além disso, o questionário avalia a confiança dos participantes na atuação da polícia, tanto em termos de prevenção quanto de resposta a crimes. Questões sobre a frequência da presença policial na área também são relevantes para entender a percepção de segurança dos moradores.

Destaca-se ainda a importância dada ao medo específico de ser vítima de diferentes tipos de crimes, como furto, assalto, violação ou agressão. Essa variedade de questionamentos

permite uma compreensão abrangente das preocupações dos moradores em relação à segurança de sua vizinhança.

No geral, o questionário proporciona uma visão holística do medo do crime e da segurança percebida na comunidade, fornecendo informações valiosas para políticas e intervenções destinadas a melhorar a segurança pública e o bem-estar dos residentes.

#### 4.1.4 QUESTIONÁRIO DO DISTRITO FEDERAL- BRASÍLIA

Esse questionário (completo em apêndice) foi apresentado por Costa e Durante no artigo "A Polícia e o Medo do Crime no Distrito Federal", tendo como base a Pesquisa de Vitimização Distrital realizada no Distrito Federal em 2015. A pesquisa abrangeu uma amostra domiciliar de 19.537 moradores no Distrito Federal com idade acima de 16 anos, sendo representativa tanto da situação do Distrito Federal quanto de cada uma das 31 Regiões Administrativas. A análise foi realizada através dos dados divulgados no artigo, não tendo tido acesso a informações ao arcabouço do questionário.

O trabalho apresentou uma análise abrangente sobre diversos aspectos da atuação policial e a percepção da segurança pela população. A pesquisa, realizada no Distrito Federal, abrangeu várias dimensões para entender profundamente a relação entre a polícia e o medo do crime naquela região.

Entre as dimensões analisadas estão o policiamento a pé e em viaturas, a observação de atuações policiais como apreensões de armas e enfrentamentos armados, e o contato direto dos cidadãos com a polícia em situações diversas, desde pedidos de informação até emergências.

Além disso, a confiança nas polícias Militar e Civil foi medida, refletindo a credibilidade dessas instituições. A qualidade dos serviços realizados, tanto pela Polícia Militar no atendimento emergencial quanto pela Polícia Civil na investigação de crimes.

A conduta dos policiais militares, incluindo a abordagem segura e a cortesia no atendimento, foi avaliada para entender sua influência na percepção pública. A pesquisa também considerou a violência policial na vizinhança, investigando casos de ameaças, agressões e corrupção, que podem comprometer a confiança da comunidade nas forças de segurança.

No entanto, para o propósito deste trabalho, focaremos apenas nas dimensões diretamente relacionadas à sensação de segurança e medo do crime. As demais dimensões, embora relevantes no contexto mais amplo do estudo distrital, não serão aprofundadas aqui,

pois nosso objetivo é concentrar a análise nos fatores que influenciam a percepção de segurança.

Figura 8 – Sensação de medo

**Tabela 1**  
**Medo do Crime por Situações ou Locais (%)**

Situações	Sensação de Segurança			
	Muito seguro	Seguro	Inseguro	Muito inseguro
Casa acompanhado apenas pelo cônjuge	15,2	68,4	14,1	2,3
Casa acompanhado pelos familiares	14,4	68,6	14,7	2,2
Casa sozinho	9,1	65,4	22,2	3,3
Bairro onde reside durante o dia	5,5	53,9	34,1	6,4
Bairro onde reside durante a noite	3,0	31,9	43,4	21,7
Outros bairros durante o dia	1,4	33,3	54,2	11,1
Outros bairros durante a noite	0,9	18,8	53,6	26,7

Fonte: GDF/SSP - Pesquisa de Vitimização Distrital (2015).

Fonte: Costa e Durante (2019)

A figura apresenta uma exposição demográfica detalhada das situações de sensação de segurança em diferentes contextos. Ela categoriza as respostas dos entrevistados sobre quão seguros eles se sentem em diversas situações, como estar em casa sozinho, acompanhado pelo cônjuge ou pela família, bem como se deslocando pelo bairro onde residem ou em outros bairros durante o dia e à noite. Esta exposição demográfica permite uma análise precisa das variações na percepção de segurança entre diferentes ambientes e momentos.

A análise revela variações significativas na sensação de segurança dos entrevistados em diferentes contextos e locais. Quando os entrevistados estão em casa acompanhados pelo cônjuge, 83,6% se sentem "muito seguros" ou "seguros", demonstrando uma alta sensação de segurança. Essa percepção positiva é semelhante quando acompanhados pelos familiares, com 83% se sentindo seguros. No entanto, a segurança percebida diminui quando os entrevistados estão sozinhos em casa, com 74,5% se sentindo seguros, enquanto 25,5% relatam insegurança.

No bairro onde residem, durante o dia, 59,4% dos entrevistados se sentem seguros, mas esse número cai drasticamente à noite, com apenas 34,9% se sentindo seguros e 65,1% relatando insegurança. A percepção de segurança é ainda menor em outros bairros. Durante o dia, 65,3% dos entrevistados se sentem inseguros, e essa porcentagem aumenta para 80,3% à noite.

Esses dados indicam que os entrevistados têm uma sensação de segurança significativamente maior em seus próprios lares, especialmente quando acompanhados, e durante o dia em seus bairros. No entanto, a sensação de segurança diminui drasticamente à noite, tanto no próprio bairro quanto em outros bairros, refletindo uma preocupação maior com a segurança em áreas menos familiares ou durante períodos noturnos. Isso destaca a necessidade de políticas públicas voltadas para a segurança noturna e em áreas menos familiares para aumentar a sensação de segurança da população.

Ao examinar os fatores que contribuem para esses indicadores, é possível identificar áreas de melhoria e implementar estratégias que promovam uma relação mais positiva e colaborativa entre a polícia e a comunidade.

Em resumo, o questionário oferece uma análise abrangente dos fatores que influenciam a sensação de segurança das pessoas em suas residências, nos bairros onde residem e em outros bairros, fornecendo dados valiosos para orientar políticas e estratégias de segurança pública.

#### 4.1.5 QUESTIONÁRIO DO PROJETO SENSACÃO DE SEGURANÇA – GOIÁS

O questionário (completo em anexo) em questão foi desenvolvido por Costa (2022), conforme descrito no artigo "Proposta de Metodologia de Avaliação do Serviço de Policiamento Ostensivo da Polícia Militar de Goiás a partir da Sensação de Segurança". Esta pesquisa apresenta uma metodologia abrangente para avaliar o serviço de policiamento ostensivo, concentrando-se na percepção da sensação de segurança por parte da população. Ao explorar as diferentes dimensões dessa percepção por meio do questionário, busca-se não apenas compreender o contexto atual da segurança pública, mas também fornecer informações fundamentais para o aprimoramento das políticas e práticas policiais, visando à melhoria da qualidade de vida e da segurança da comunidade.

Figura 9 – Questionário: Projeto de sensação de segurança

Na escala a seguir, leias as afirmativas e escolha um número para representar o nível de medo ou insegurança que você sente, sendo **1 para o nível “sem medo”**, **2 para o nível “baixo” de medo**; **3 para o nível “médio” de medo**; **4 para o nível “alto” de medo**, e **5 para o nível “o mais alto ou elevado” de medo**.

	Sinto medo/ inseguro de andar pela rua durante o dia.						
	Sinto medo/ inseguro de andar pela rua durante a noite.						
	Sinto medo/ inseguro quando vejo ou passo perto de pessoas usando drogas nas ruas.						
	Sinto medo/ inseguro de pessoas estranhas ao bairro andando pelas ruas.						
	Sinto medo/ inseguro de ver ou passar perto de pessoas embriagadas nas ruas						
	Sinto medo/ inseguro de passar em ruas que não tem iluminação ou mal iluminadas.						
	Sinto medo/ inseguro de ruas com lotes com mato alto.						
	Sinto medo/inseguro de ruas e casas com pichações, sinais de abandono.						
	Sinto medo/insegurança de passar por bares e distribuidora de bebidas com pessoas na porta.						
	Sinto medo/inseguro quando passo por ruas com entulhos, lixo e sujas.						
	Sinto medo/ inseguro de ser assaltado no portão de minha casa.						
	Sinto medo/ inseguro de ficar no ponto de ônibus.						
	Sinto medo/ inseguro no interior de minha casa.						
	Sinto medo/ inseguro quando estou no comércio ou trabalho						
	Sinto medo/ inseguro quando não vejo a viatura da Polícia Militar nas ruas						
	Sinto medo/inseguro quando vejo <u>notícias</u> (na TV e redes sociais) de prisões ou ações da Polícia Militar combatendo a criminalidade.						
	Sinto medo/ inseguro quando meus filhos estão fora de casa.						
	Sinto medo/inseguro quando meus filhos estão na escola.						
	Sinto medo/ inseguro quando vejo homens passando de motos.						
	Sinto medo/inseguro quando vejo carros parados na rua de casa com pessoas/homens dentro do veículo.						

Fonte: Costa (2022)

Este questionário busca compreender a percepção dos moradores sobre a segurança em seus bairros, considerando vários aspectos relacionados à qualidade dos serviços policiais e à gestão da segurança pública. Ele abrange desde informações demográficas básicas até avaliações detalhadas sobre os tipos de crimes temidos, os locais mais inseguros dentro do bairro e os horários de maior vulnerabilidade percebida. Além disso, explora como os moradores se informam sobre incidentes de segurança e avalia seu nível de medo e sensação de segurança em diversas situações. Esses dados são cruciais para orientar políticas e estratégias de segurança pública, permitindo uma abordagem mais direcionada e eficaz para lidar com as preocupações e necessidades específicas de cada comunidade.

O questionário apresenta várias qualidades. Primeiramente, a inclusão de uma pergunta para selecionar o bairro de residência dos participantes permite uma segmentação geográfica dos dados, o que é fundamental para identificar padrões de percepção da segurança

em diferentes regiões. Isso está em consonância com a abordagem de qualidade, que preconiza a coleta de dados precisos e relevantes para análises específicas.

Além disso, a inclusão de variáveis demográficas, como sexo, idade e tempo de residência no bairro, enriquece a pesquisa ao permitir análises diferenciadas e mais detalhadas sobre a percepção de segurança. Isso está alinhado com o princípio da gestão de qualidade de entender as necessidades e expectativas dos clientes, neste caso, os residentes do bairro, de forma mais completa e abrangente.

Outro ponto positivo é a abordagem das diferentes situações que geram medo ou insegurança no bairro, assim como os fatores que contribuem para a sensação de segurança. Essa abordagem multifacetada permite uma compreensão mais abrangente das preocupações e percepções dos moradores em relação à segurança pública, o que é essencial para o desenvolvimento de estratégias eficazes de prevenção e policiamento.

O questionário proposto se destaca por sua abrangência e capacidade de captar informações detalhadas sobre a percepção de segurança dos moradores. Ao perguntar sobre a composição familiar e o tipo de residência, o questionário permite compreender as dinâmicas de convivência que podem influenciar a sensação de segurança individual em diferentes contextos residenciais.

A questão sobre o local onde a pessoa sente mais medo no bairro oferece informações sobre os pontos críticos específicos na comunidade que podem exigir maior atenção das autoridades de segurança. Além disso, ao indagar sobre o horário em que a pessoa se sente mais vulnerável à criminalidade, o questionário fornece informações úteis para o planejamento estratégico de medidas de segurança pública. Essa estrutura detalhada e específica do questionário facilita a coleta de dados ricos e úteis para a elaboração de políticas públicas mais direcionadas e eficazes, contribuindo para aumentar a sensação de segurança e bem-estar da comunidade como um todo.

A utilização de escalas de avaliação para mensurar o nível de medo ou insegurança, bem como o nível de sensação de segurança, proporciona uma quantificação dos dados coletados, facilitando a análise e interpretação dos resultados. Isso está em linha com o princípio da gestão de qualidade de utilizar métricas objetivas para avaliar o desempenho e identificar oportunidades de melhoria. Em suma, o questionário demonstra uma abordagem robusta e abrangente, alinhada com os princípios da gestão de qualidade para coleta e análise de dados.

Figura 10 – Avaliação da sensação de segurança a partir da presença da polícia

Na escala a seguir, leia as afirmativas e escolha um número para representar o nível de sensação de segurança que você sente, sendo 1 para o nível **mais baixo de sensação de segurança** ou **“muito pouco seguro”**, 2 para o nível **“baixo”** ou **pouco seguro**; 3 para o nível **“médio”** ou **“seguro”**; 4 para o nível **“alto”** de **sensação de segurança** e 5 para o nível **“o mais alto ou elevado”** de sensação de segurança.

	Sinto seguro quando vejo a viatura da Polícia Militar na rua de casa.					
	Sinto seguro quando ouço a sirene da Polícia Militar próximo de casa.					
	Sinto seguro quando vejo as luzes do giroflex da viatura da Polícia Militar					
	Sinto seguro quando vejo a Polícia Militar fazendo blitz de trânsito.					
	Sinto seguro quando vejo a Polícia Militar abordando (revistas) pessoas e veículos.					
	Sinto seguro quando passo por câmeras de monitoramento nas ruas.					
	Sinto seguro quando eu vejo muitas viaturas passando uma atrás da outra em comboio pelas ruas.					
	Sinto seguro quando vejo policiais militares a pé andando nas ruas.					
	Sinto seguro quando vejo viaturas da ROTAM, CPE, GIRO, CHOQUE, passando nas ruas.					
	Sinto seguro quando vejo viaturas da Guarda Municipal passando nas ruas					
	Sinto seguro quando os policiais militares estão em pé parados ao lado da viatura em ruas e comércios.					
	Sinto seguro quando recebo notícias (na TV e redes sociais) de prisões ou ações da Polícia Militar combatendo a criminalidade.					

Fonte: Costa (2023), adaptado pelo Autor (2024)

Ao correlacionar as respostas com os indicadores de qualidade, é possível compreender melhor a maneira como os cidadãos percebem a atuação das forças policiais em suas comunidades, identificar áreas de preocupação e definir estratégias para melhorar a segurança e o bem-estar da população.

Em conclusão, o questionário apresenta uma abordagem completa e estruturada para avaliar a percepção de segurança dos moradores em relação ao seu bairro. A inclusão de variáveis demográficas, a análise de diferentes situações geradoras de medo e insegurança, bem como a mensuração da sensação de segurança, destacam-se como pontos fortes da pesquisa. Essa abordagem abrangente permite uma compreensão mais abrangente das necessidades e preocupações dos residentes, fornecendo informações valiosas para a elaboração de políticas públicas e estratégias de segurança mais eficazes. Ao adotar princípios da gestão de qualidade, como coleta de dados precisos, análise detalhada e utilização de métricas objetivas, o questionário se mostra uma ferramenta poderosa para identificar áreas de melhoria e promover a segurança pública de forma mais eficiente e orientada às necessidades da comunidade.

#### 4.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO (2023) APLICADO EM GOIÁS E DE SUAS RESPOSTAS

O presente questionário representa uma evolução do trabalho desenvolvido por Costa, intitulado "Proposta de Metodologia de Avaliação do Serviço de Policiamento Ostensivo da Polícia Militar de Goiás a partir da Sensação de Segurança", desenvolvido em 2021 e publicado em 2022.

Durante o ano de 2023, um questionário semelhante foi adaptado e enriquecido com elementos pertinentes às necessidades gerais, a fim de abranger e incorporar todos os locais de Goiás, tornando-o adequado para utilização em qualquer município do Estado.

Esse questionário, no mesmo ano, foi utilizado pelos alunos de pós-graduação no curso de Especialização em Polícia e Segurança Pública, como parte do Projeto Sensação de Segurança, coordenado por Costa (2023), do Comando da Academia de Polícia Militar (CAPM), onde foram realizadas diversas pesquisas de campo.

Quadro 1 – Sentimento de medo/ insegurança – Goiás (2023).

Sobre você se sentir inseguro/medo, leias as afirmativas e escolha a alternativa	Concordo parcialmente		Concordo totalmente		Discordo parcialmente		Discordo totalmente		Não concordo nem	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sinto medo/ inseguro quando vejo ou passo perto de pessoas usando drogas nas ruas/local público	1747	22,4	4657	59,7	498	6,4	413	5,3	484	6,2
Sinto medo/ inseguro de pessoas estranhas ao bairro andando pelas ruas	2187	28,0	3820	49,0	614	7,9	430	5,5	748	9,6
Sinto medo/ inseguro de ver ou passar perto de pessoas embriagadas nas ruas	2260	28,9	3177	40,7	765	9,8	490	6,3	1107	14,2
Sinto medo/ inseguro de passar em ruas que não tem iluminação ou mal iluminadas	1722	22,1	4658	59,7	500	6,4	373	4,8	546	7,0
Sinto medo/ inseguro de ruas com lotes com mato alto	1796	23,0	4432	56,8	537	6,9	417	5,3	617	7,9
Sinto medo/inseguro de passar perto de pessoas com som alto (em veículos) nas ruas	1887	24,2	2115	27,1	1135	14,6	1139	14,6	1523	19,5
Sinto medo/inseguro de ruas e casas abandonadas ou com pichações e sinais de abandono	2167	27,8	3499	44,9	714	9,2	507	6,5	912	11,7
Sinto medo/insegurança de passar por bares e distribuidora de bebidas com pessoas na porta	2037	26,1	2230	28,6	1178	15,1	901	11,6	1453	18,6
Sinto medo/inseguro quando passo por ruas com entulhos, lixo e sujas	2165	27,8	2907	37,3	900	11,5	690	8,8	1137	14,6
Sinto medo/ inseguro quando vejo homens passando de motos	2336	30,0	3507	45,0	633	8,1	484	6,2	839	10,8
Sinto medo/inseguro quando vejo carros parados na rua de casa com pessoas/homens dentro do veículo	2248	28,8	3668	47,0	637	8,2	449	5,8	797	10,0

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

Os dados fornecem uma visão detalhada das situações que geram medo e insegurança nos participantes. Quando se deparam com pessoas usando drogas em espaços públicos, a maioria (59,7%) concorda totalmente que se sente insegura. Essa associação entre o uso de drogas e comportamentos imprevisíveis pode amplificar a sensação de perigo.

Quase metade dos participantes (49%) concorda totalmente que se sente insegura com a presença de pessoas desconhecidas no bairro, refletindo uma preocupação com estranhos potencialmente representando uma ameaça à segurança local.

A embriaguez nas ruas é percebida de maneira quase uníssona, com 28,9% concordando totalmente e outros 40,7% concordando parcialmente, que traz insegurança ou medo nas pessoas. Isso sugere que parcela significativa vê a embriaguez como uma fonte prejudicial à segurança da população.

A importância da iluminação pública na sensação de segurança é ressaltada pelo fato de que a grande maioria (59,7%) concorda totalmente que se sente insegura em ruas mal iluminadas.

A presença de mato alto em lotes também preocupa, com 56,8% concordando totalmente com essa afirmativa, indicando que a vegetação alta pode servir como esconderijo para atividades criminosas.

O barulho excessivo nas ruas é percebido como uma fonte de incômodo e possivelmente de insegurança por uma parcela significativa dos participantes (27,1% concorda parcialmente e 14,6% concorda totalmente).

Ruas e casas abandonadas ou vandalizadas são percebidas como propícias para atividades criminosas por 44,9% dos participantes, que concordam totalmente com essa afirmativa, contribuindo para uma sensação de desamparo e abandono.

A presença de pessoas na porta de bares e distribuidoras de bebidas gera relativa sensação de insegurança, com 28,6% concordando parcialmente e 15,1% concordando totalmente.

A falta de limpeza e manutenção urbana contribui para uma sensação de desordem e insegurança para 37,3% dos participantes, que concordam totalmente com a presença de ruas sujas e com entulhos.

A presença de homens passando de motos é associada a comportamentos potencialmente perigosos para cerca de 45% dos participantes, que concordam totalmente com essa afirmativa.

Carros parados na rua com pessoas dentro geram preocupação para 47% dos participantes, que concordam totalmente com essa situação, indicando uma preocupação com possíveis atividades suspeitas ou criminosas acontecendo dentro desses veículos.

Quadro 2 – Sensação de Segurança – Goiás (2023).

Sobre você se sentir seguro, leia as afirmativas e escolha a alternativa	Concordo parcialmente		Concordo totalmente		Discordo parcialmente		Discordo totalmente		Não discordo nem concordo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sinto seguro de andar pelas ruas durante o dia	2746	35,2	2621	33,6	1053	3,5	638	8,2	741	9,5
Sinto seguro de andar pelas ruas durante a noite	1818	23,3	1217	15,6	1776	2,8	2033	26,1	955	12,2
Sinto seguro quando vejo viatura da polícia militar passar na rua de casa	2117	27,1	4454	57,1	395	5,1	279	3,6	554	7,1
Sinto seguro quando vejo policiais militares em pé parados ao lado de viaturas	2135	27,4	4336	55,6	435	5,6	278	3,6	615	7,9
Sinto seguro quando vejo a Polícia Militar fazendo blitz de trânsito	2118	27,2	4159	53,3	470	6,0	309	4,0	743	9,5
Sinto seguro quando vejo a Polícia Militar abordando (revistas) pessoas e veículos	2126	27,3	4342	55,7	432	5,5	270	3,5	629	8,1
Sinto seguro quando vejo a Polícia Militar abordando (parando e revistando/buscas) pessoas e veículos	2141	27,5	4334	55,6	425	5,4	270	3,5	629	8,1
Sinto seguro quando eu vejo muitas viaturas passando uma atrás da outra em comboio pelas ruas	2200	28,2	3702	47,5	619	7,9	451	5,8	827	10,6
Sinto seguro quando vejo viaturas da ROTAM, CPE, BOPE, GIRO, CHOQUE passando nas ruas	1868	24,0	4625	59,3	425	5,4	317	4,1	564	7,2
Sinto seguro quando vejo as viaturas do corpo de bombeiros militares em serviço nas ruas	2154	27,6	3935	50,5	499	6,4	364	4,7	847	10,9
Sinto seguro quando presencio o corpo de bombeiros em atendimento de socorro ou emergência	2176	27,9	3985	51,1	485	6,2	348	4,5	805	10,3
Sinto seguro quando vejo as viaturas da polícia civil nas ruas	2304	29,5	3899	50,0	464	5,9	326	4,2	806	10,3
Sinto seguro quando anuncia que policiais civis fazendo investigações de criminosos no meu bairro/cidade	2209	28,3	3875	49,7	559	7,2	369	4,7	787	10,1
Sinto seguro quando vejo ações policiais nos presídios	2164	27,7	3932	50,4	475	6,1	335	4,3	893	11,5
Sinto seguro quando vejo viaturas da Guarda Municipal nas ruas, nos parques e praças	2194	28,1	4036	51,8	464	5,9	354	4,5	751	9,6
Sinto seguro quando passo por câmeras de monitoramento	2164	27,7	3871	49,6	497	6,4	399	5,1	868	11,1
Sinto seguro quando vejo notícias (na TV e redes sociais) de prisões e operações das forças de segurança pública no combate à criminalidade	2088	26,8	4348	55,8	422	5,4	308	3,9	633	8,1
Sinto seguro quando estou sendo atendido	2235	28,7	4164	53,4	426	5,5	296	3,8	678	8,7

pelos órgãos de segurança do Estado de Goiás										
Sinto Seguro no Estado de Goiás	2543	32,6	3578	45,9	530	6,8	357	4,6	791	10,1

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

A análise dos dados provenientes de um questionário aborda uma gama diversificada de aspectos relacionados à percepção da segurança pública em Goiás. Ao examinar as respostas dos participantes, é possível compreender profundamente a sensação de medo e insegurança, bem como os fatores que contribuem para essas percepções. Além disso, o questionário também nos oferece informações sobre a satisfação com o atendimento dos serviços dos órgãos de segurança pública no estado, revelando as áreas onde os cidadãos podem estar insatisfeitos ou satisfeitos com os serviços recebidos. Por fim, a análise inclui uma avaliação da credibilidade e confiança nos órgãos de segurança pública de Goiás, destacando a percepção dos participantes em relação à eficácia e competência dessas instituições em garantir a segurança e proteção da população. Essa abordagem abrangente nos permite obter uma visão abrangente do panorama da segurança pública em Goiás, informando potenciais áreas de melhoria e áreas onde os órgãos de segurança pública estão desempenhando bem.

Os dados apresentam uma variedade de aspectos relacionados ao sentimento de segurança dos participantes em relação às atividades e presença das forças de segurança pública.

Observa-se que a presença visível da Polícia Militar, como viaturas passando na rua, policiais em pé ao lado de viaturas, realização de blitz de trânsito e abordagens a pessoas e veículos, é percebida como um fator que contribui significativamente para o sentimento de segurança. O mesmo ocorre com a presença de viaturas da ROTAM, CPE, BOPE, GIRO, CHOQUE e viaturas do Corpo de Bombeiros Militares em serviço nas ruas, que também são bem avaliadas nesse aspecto.

Além disso, a visibilidade das ações policiais, como anúncios de investigações de criminosos no bairro/cidade, ações nos presídios e notícias de prisões e operações das forças de segurança pública, é percebida como uma fonte de segurança para os participantes.

Por outro lado, a presença de câmeras de monitoramento e o atendimento pelos órgãos de segurança do Estado de Goiás geram um sentimento de segurança menos expressivo em comparação com outras medidas.

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.

O questionário dos Indicadores de Sensação de Segurança, Credibilidade e Satisfação se destaca por sua abrangência e pela meticulosa abordagem de diferentes aspectos relacionados à percepção da segurança pública. Ao contrário de muitos outros questionários mais simplificados, este questionário não se limita apenas a questões demográficas básicas, mas também explora detalhadamente a experiência de vitimização, os fatores que influenciam a sensação de insegurança e a confiança nas instituições policiais.

A inclusão de perguntas sobre o local e o horário em que a pessoa sente mais medo, bem como os fatores que contribuem para essa sensação, oferece uma compreensão mais profunda dos desafios enfrentados pela população em relação à segurança. Além disso, ao questionar sobre o uso dos serviços de segurança pública e a satisfação com esses serviços, o questionário permite uma avaliação abrangente da eficácia e da qualidade do trabalho realizado pelas diferentes instituições.

Outro ponto relevante é a divisão dos indicadores em Sensação de Segurança, Credibilidade e Satisfação, o que permite uma análise mais estruturada e específica de diferentes aspectos da percepção da segurança pública. Essa segmentação facilita a identificação de áreas de melhoria e o desenvolvimento de estratégias direcionadas para fortalecer a confiança da população nas instituições policiais e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Em resumo, esse questionário se destaca como uma ferramenta condizente com a realidade para compreender e abordar as questões relacionadas à segurança pública de forma abrangente e eficaz.

## **5 CONCLUSÃO**

A análise das metodologias dos indicadores de percepção da sensação de segurança no serviço policial, evidenciada pelos questionários aplicados, revela a complexidade das relações entre a população, as instituições de segurança pública e os problemas sociais e demográficos da sociedade. É crucial destacar que a sensação de medo e segurança também é influenciada por fatores sociais e demográficos, como a presença de sujeira nas ruas, o uso de drogas em locais públicos, o acúmulo de lixo nas vias ou pela desordem geral. Esses fatores nem sempre estão sob controle da polícia militar, sugerindo que a atuação policial pode não

ser capaz de resolver todos os aspectos relacionados à sensação de segurança, especialmente aqueles ligados a questões mais amplas da sociedade.

A confiança, a eficiência, a percepção de risco e a sensação de segurança são aspectos interligados que influenciam diretamente a avaliação do serviço policial. Portanto, políticas públicas que visem melhorar esses indicadores devem considerar não apenas aspectos operacionais, mas também as condições sociais e demográficas que afetam a percepção de segurança da população.

O questionário do Projeto Sensação de Segurança, coordenado por Costa (2023) e aplicado em Goiás, destaca-se por sua abordagem específica da sensação de medo e segurança a partir do trabalho da polícia. Isso evidencia a correlação entre a atuação policial e as percepções da população, demonstrando que as ações da polícia podem influenciar diretamente a sensação de segurança em algumas situações específicas.

A mensuração da sensação de segurança pela população é fundamental para a gestão operacional do policiamento ostensivo, pois permite identificar áreas de maior vulnerabilidade e orientar ações policiais mais eficazes. Os demais questionários apresentados neste trabalho possuem aspectos positivos, como diferentes formas de analisar a qualidade e a sensação de medo e segurança por diversos parâmetros, mas não apresentam uma análise focada na sensação de segurança a partir do trabalho policial.

Ao considerarmos a sensação de medo e segurança a partir do trabalho da polícia, podemos analisar verdadeiramente a qualidade e a satisfação das atividades policiais. A percepção da população em relação à sua segurança, influenciada pela presença policial e pela eficácia das medidas adotadas, fornece informações valiosas sobre a efetividade das políticas de segurança pública. A persistência do medo e da insegurança pode indicar falhas na gestão policial, na prevenção de crimes e na proteção da comunidade. Portanto, ao considerar a sensação de medo e segurança como métrica de avaliação, podemos obter uma compreensão mais abrangente e precisa da eficiência e eficácia das atividades policiais.

Concluimos que, ao utilizar dados sobre a sensação de medo e segurança a partir do trabalho da polícia como indicador, é possível direcionar estratégias de gestão policial de forma mais específica, focando em áreas e situações em que a presença policial pode ter um impacto significativo na percepção de segurança da população. Essa abordagem contribui para uma gestão policial mais eficiente e voltada às necessidades reais da comunidade.

## **REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, Ítalo D'Artagnan. **Metodologia do trabalho científico**. Recife: Ed. UFPE, 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 5 de outubro de 1988. Brasília: Senado, 1988.

CEAD, 2015, Ribeirão Preto. **Gestão da Qualidade** [...]. [S. l.: s. n.], 2015. Disponível em: [https://www.academia.edu/16707456/GESTAO\\_DA\\_QUALIDADE](https://www.academia.edu/16707456/GESTAO_DA_QUALIDADE). Acesso em: 20 mar. 2024.

Centro de Estudos de Criminalidade e Segurança Pública. **Percepção de Medo no Estado de Minas Gerais. Sugestão de Perguntas para Formulário**. Universidade Federal de Minas Gerais, Março de 2008.

Costa, A. T. M., & Durante, M. O. (2019). A Polícia e o Medo do Crime no Distrito Federal. **Dados**, 62(1), e20180032. <https://doi.org/10.1590/001152582019172>.

COSTA, Leon Denis da. **Proposta de metodologia de avaliação do serviço de policiamento ostensivo da polícia militar de goiás a partir da sensação de segurança**. 2022. Tese (Curso de Especialização em Altos Estudos em Segurança Pública (CAESP) - Secretária de Segurança Pública de Goiás e a Universidade do Estado de Goiás, [S. l.], 2022.

DANTAS, George Felipe de Lima; PERSIJN, Annik; JÚNIOR, Álvaro Pereira da Silva. O medo do crime. **O Alferes**, v. 22, n. 62, p. 11-49, jul./dez. 2007.

FAESARELLA, Ivete S. et al. **Gestão da Qualidade: Conceitos e Ferramentas**. [S. l.: s. n.], 2015. Disponível em: <http://repositorio.eesc.usp.br/server/api/core/bitstreams/a4b321b2-bad5-415d-bae2-f4b59f083a7d/content>. Acesso em: 20 mar. 2024., 2006.

GUEDES, Inês sousa et al. **Medo do crime: A CRIMINOLOGIA: um arquipélago interdisciplinar**. [S. l.]: U.PORTO EDITORIAL, 2012. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=IP4QrQk-dUUC&oi=fnd&pg=PA213&dq=GUEDES,+In%3%AA+sousa%3B+Medo+do+crime++Revis%3%A3o+conceitual+e+Metodol%3%B3gica&ots=jb89tqpWgP&sig=5QYrQzbb5Rw-IambISxAT-nfgTE#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 20 mar. 2024.

LOPES, Leandro de Souza. Sensação de segurança e seu impacto na qualidade de vida dos brasileiros. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano. 07, Ed. 02, Vol. 06, pp. 05-16. Fevereiro de 2022.

NOGUEIRA, Maria Aldenice. **Gestão da qualidade: Uma Análise do Serviço de Atendimento da Polícia Civil no Município de Sumé, PB**. Trabalho de Conclusão de Curso Tecnologia em Gestão Pública - Universidade Federal de Campina Grande, 2013.

Pereira, R. R., Pacheco, I. B. G., & Pedro Filho, F. de S. (2021). Indicadores de desempenho como ferramenta na gestão da qualidade no serviço público / Performance indicators as a tool in quality management in public service. **Brazilian Journal of Development**, 7(9), 88049–88067. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n9-117>.

RIBEIRO CARDOSO, Gabriela; JOSÉ SEIBEL, Erni; MATTOS MONTEIRO, Felipe; APARECIDO RIBEIRO, Ednaldo. Percepções sobre a sensação de segurança entre os brasileiros: investigação sobre condicionantes individuais. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 144–161, 2013. DOI: 10.31060/rbsp.2013.v7.n2.316. Disponível em: <https://revista.forumseguranca.org.br/index.php/rbsp/article/view/316>. Acesso em: 27 maio. 2024.

SANTOS, Antonia Angélica Muniz dos; GUIMARÃES, Edna Almeida; BRITO, Giliard Paulo de. Liderança: seu conceito, importância e principais estilos. **Revista Científica INTERMEIO**, v. 1, n. 2, setembro de 2013.

TIRONI, Luís Fernando et al. **Crítérios para geração de indicadores de qualidade e produtividade no serviço público**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), [s. l.], 30 set. 1991. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/1701?mode=full>. Acesso em: 20 mar. 2024.