

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
CURSO DE HABILITAÇÃO DE OFICIAIS AUXILIARES

**EXCELÊNCIA EM SERVIÇO: QUALIDADE ORIENTANDO O
FUTURO DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**

**HENRIK ARAUJO ROCHA
EDUARDO LIMA **GODOY****

GOIÂNIA
2008

HENRIK ARAUJO ROCHA
EDUARDO LIMA GODOY

**EXCELÊNCIA EM SERVIÇO A QUALIDADE ORIENTANDO O
FUTURO DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS**

Artigo científico elaborado e apresentado à academia da Polícia Militar do Estado de Goiás para atender exigência do currículo do Curso de Habilitação de Oficiais Auxiliares (CHOA/2008).

GOIÂNIA
2008

RESUMO

Este trabalho tem como pressuposto a excelência na qualidade dos serviços prestados pela Polícia Militar do Estado de Goiás, sabemos que sem a ajuda da sociedade seria impossível a manutenção da ordem pública, sabendo disso deve-se então, entender a valorização de se ter um atendimento primordial ao cidadão civil. A Polícia Militar de Goiás deve então estar atenta a todas as partes que compõe o relacionamento com a sociedade, preservando a boa comunicação. Foi realizada uma pesquisa com os policiais militares do Estado de Goiás e com cidadãos civis da cidade de Anápolis-GO, a pesquisa nos fez conhecer como a sociedade está se sentindo com os atendimentos realizados pela polícia nos mostra também a importância de se valorizar o trabalho policial e a polícia comunitária, verificando que a maior arma nos dias atuais contra o crime que se alastra por todas as classes sociais ainda é a comunidade através de denúncias. O cidadão pode sim vigiar e comunicar-se com a polícia quando está verifica um movimento estranho, pois a Polícia Militar não pode estar em toda parte ao mesmo tempo, mais em todos os lugares há um cidadão civil de bem disposto a contribuir para a diminuição da violência e do crime. Como resultado da pesquisa apresentamos soluções para melhorar aperfeiçoar a atividade policial mostrando vários caminhos a serem percorridos pela Polícia Militar do Estado de Goiás.

Palavras chave: Excelência, atendimento, qualidade, satisfação e qualificação.

ABSTRACT

This work has as presupposition the excellence in the quality of the services rendered by the Military police of the State of Goiás, we know that without the help of the society would be impossible the maintenance of the public order, knowing said then can understand the valorization of having a primordial service to the civil citizen. The Military police of Goiás then should be attentive to all the parts that it composes the relationship with the society, preserving the good communication. A research was accomplished with the Military Policemen of the State of Goiás and with civil citizens of the city of Anápolis the research we made to know as the society is feeling with the services accomplished also by the police in the display the importance of valuing the work policeman and it polices her community, verifying that the largest weapon in the days you act against the crime that spreads for all of the social classes is still the community through you denounce, the citizen can yes to watch and to communicate with the police when it is verifies a strange movement, because the Military police cannot be everywhere at the same time, every place there is a civil citizen of very willing to contribute for the decrease of the violence and of the crime. As a result of the research we presented solutions to improve to improve the activity policeman showing several roads to be traveled by the Military police of the State of Goiás.

Words key: Excellence, attendance, quality, satisfaction & qualification.

EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS A QUALIDADE ORIENTANDO O FUTURO DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS

Este artigo tem como finalidade estudar os policiais militares, dando uma grande atenção a sua formação e a sua qualidade no trabalho, visando o entendimento da importância do aperfeiçoamento de suas funções.

Tendo como objetivo geral Comentar sobre a qualidade dos serviços prestados pela Polícia Militar, mostrar a necessidade de qualificação e orientação dos Policiais militares, abordando os principais meios utilizados, levando em considerações todos os aspectos relevantes que tem afetado de uma maneira geral a qualidade no atendimento.

E como objetivos específicos: enfatizar a importância da orientação da qualidade dos serviços; apresentar soluções para um melhor aproveitamento da qualidade de cada Policial; analisar os programas utilizados na Policia Militar de Goiás.

O estudo propôs a análise da excelência no serviço da Polícia Militar, visando entender e perceber o grau de satisfação da sociedade, identificando os valores, oferecendo a sociedade qualidade acima de tudo, atendendo todas as necessidades e anseios.

A Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) tem por função primordial o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública do Estado de Goiás, são forças auxiliares e reserva do Exército Brasileiro e integram o Sistema de Segurança Pública e Defesa Social brasileiro. Seus integrantes são denominados militares dos Estados (artigo 42 da CRFB), assim como os membros dos corpos de Bombeiros Militares.

Nos últimos anos a Polícia Militar do Estado de Goiás tem se mostrado preocupada com a qualidade no atendimento dos policiais, no qual procuram implantar metodologias como o POP para aperfeiçoar a gestão, há uma grande necessidade de implantação de programas que modernizem e dinamizem a ação policial.

Diante da necessidade de mudar o desempenho administrativo e operacional da corporação, com o intuito de torná-la mais próxima do atendimento

satisfatório das necessidades do cidadão Goiano, devemos buscar através de convênios e parcerias para a implementação de modelo de gestão mais moderna e eficiente.

O policial Militar na execução do seu serviço depara-se inúmeras vezes com situações de conflito, pela natureza de sua missão. Assim, como autoridade policial, é o representante do Estado na intermediação imediata, fazendo-se necessária sua intervenção quando a Ordem Pública sente-se ameaçada ou foi perturbada. Ocorre que no cumprimento desta missão o policial pode se deparar com uma situação árdua, onde os ânimos estão exaltados, este policial deve estar preparado e orientado a agir de forma ágil e clara de acordo com a situação, este deve saber diferenciar quando a situação necessita ou não de uma intervenção mais dura.

A competência policial é produzida pelo encontro de certas qualidades pessoais do indivíduo e de um leque tão grande quanto possível de experiências. Ela é, assim, essencialmente subjetiva – ligada à pessoa e as seus traços de caráter próprios – e empírica, acumulada ao longo das ocorrências que igualmente constituem precedente cuja avaliação (fracasso/êxito-tentativas erros) permitem a elaboração progressiva de um saber operacional eficaz. (MONJARD, 2002, p.123).

Dar oportunidade da participação mais direta da sociedade junto à ação da Polícia Militar do Estado de Goiás, possibilitando uma maior presença policial junto às ruas, atuando de forma mais freqüente com a prevenção de novos crimes.

Diante do grande crescimento da violência, a sociedade se vê necessitada de uma segurança pública mais eficiente e mais abrangente. O grande fator para esse crescimento é a falta de projetos sociais e de prevenção ao aumento da criminalidade, a polícia deve estar presente prestando serviços de alta qualidade, protegendo e zelando pela segurança pública.

Existe uma preocupação das autoridades responsáveis em estar melhorando o relacionamento da polícia com a sociedade, o que não surtirá efeito se não houver um treinamento e uma orientação aos policiais militares.

As qualidades pessoais requeridas são em pequeno número e medem-se em termos de atitude: sangue frio, bom senso, iniciativa, julgamento, diplomacia são as principais; se concedermos que elas podem se desenvolver e , mesmo, adquirir-s, são com mais freqüência descritas como um atributo de partida, do qual se é ou não provido e, neste caso, não há muito o que fazer. (MONJARD, 2002, p.123)

A Segurança é um direito de todo cidadão, todos tem direitos aos seus serviços e mais importante é que o policial deve estar ciente que este deve prestar o melhor serviço para o cidadão, ele deve desenvolver seu papel de uma forma eficaz e eficiente, para todos independente de classe, etnia religião ou outras diferenças.

Disponibilidade e modalidade, que condicionam a capacidade para toda unidade de ser reunida, equipada e mobilizada a todo instante, nos prazos mais curtos, para as mais diversas destinações e por uma duração indeterminada, têm como condição obrigatória a auto-suficiência da unidade, isto é, que detenha, com exclusividade, todos os serviços necessários às subsistências, ao deslocamento, as manutenções às missões. A isso corresponde toda uma gama de empregos particulares que requerem, em relação ao emprego padrão em "seção", uma aprendizagem específica. (MONJARD, 2002, p.132)

A adaptabilidade permite que a organização policial, verifique as necessidades de cada cidadão, mesmo as futuras, se antecipe e faça as modificações necessárias para uma maior prevenção e repressão ao crime.

Para sustentar o sucesso do serviço são necessários valores organizacionais humanos que inspirem e orientem os prestadores de serviços, que façam florescer seu talento e emoção, que alimente sua energia e compromisso.

Os valores essenciais são: excelência, inovação, trabalho em equipe, respeito, integridade e lucro social, valores fortes como este dependem de líderes fortes, que apreciam, ensinam, e mais do que isso ensinam pelo exemplo. (BERRY, 2001, p. 254).

A liderança dirigida por valores impulsiona todos os outros sustentadores. Os grandes líderes são aqueles que alavancam as estratégias e as operações do dia a dia, onde o seu sistema de valores são a sua essência.

O sucesso sustentável do serviço exige uma estratégia essencial, uma definição do negócio, que focalize a atenção organizacional, canalize a execução e reforce o espírito humano. Saber como criar valor e permanecer sempre focalizada neste propósito.

Segundo (SENGE, 2001 p. 72) "missão instiga a empolgação e a paciência para realizar a longa jornada"

Este foco atende a uma necessidade duradoura, todavia é aliado da inovação por que as verdadeiras inovações vêm do foco na satisfação e na realização.

É imprescindível oferecer um bom serviço e cumprir através da excelência na execução para se adquirir confiança no cliente. A confiança significa acreditar que a outra parte pode manter e que realmente manterá suas promessas. A confiança vem do fato de se perceber o desempenho anterior, de uma avaliação da competência (capacidade de manter a promessa) e da justiça (disposição para manter a promessa).

Os relacionamentos são importantes porque representam o vínculo com o futuro – os parceiros de amanhã. O compromisso mútuo é a essência de um relacionamento. A confiança é à base do compromisso mútuo.

É fundamental que as organizações procurem preservar os seus princípios e valores, com o fito de serem coerentes com os seus discursos, evitando deslizos que podem comprometer a imagem da organização, banindo qualquer ação que incentive o uso de propina, sonegação de impostos ou uso de qualquer tipo de contravenção. Qualquer lacuna neste sentido compromete o nome da instituição com prováveis prejuízos.

A comunidade não vivencia a estratégia, e sim a execução da estratégia, ou seja, o resultado do serviço prestado, se o policial não tiver estratégia compatível com as expectativas da comunidade, mas não realiza - lá de forma a ter a uma excelência na execução, o serviço ficará perdido, pois não atenderá as expectativas, aumentando a discrepância entre o propósito e o realizado.

Para sustentar o sucesso os prestadores de serviços devem buscar um alto nível de desempenho na execução. Desenvolver as pessoas é fundamental para atingir níveis diferenciados de execução de serviço, no entanto somente talento é insuficiente deve se buscar e desenvolver nas pessoas valores.

Para (BERRY, 2001, p.259), Valores humanos impulsionam os prestadores de serviços excelentes, e essas empresas insistem em admitir pessoas com esses valores para permanecerem excelentes.

A atividade da Polícia Militar do Estado de Goiás, na preservação da ordem pública, é orientada por uma doutrina que possui um jargão próprio que tem como finalidade o Policiamento Ostensivo. A boa compreensão da missão desse órgão depende do perfeito entendimento dessas expressões, porque elas trazem no significado a extensão do trabalho policial militar.

A Polícia Militar do Estado de Goiás está intensificando as ações de combate ao crime, várias medidas estão sendo adotadas visando ainda mais a qualificação e desprendimento do policial militar que é o guardião da sociedade, incluindo aí a proteção da vida e do patrimônio. Dentro dessas perspectivas, os treinamentos são executados e baseados no procedimento operacional padrão, POP.

Os procedimentos são variados tais como: abordagem a veículo e à pessoa, técnica em algemar, gerenciamento de crise, adentramento em local de risco, isolamento de local de crime, progressão tática, verificação de alarme disparado, etc. os treinamentos visam aprimorar a técnica que já foi ensinada aos policiais, e ainda, qualificar o profissional para as diversas situações triviais que surgem a cada dia.

As palavras-chave dessa acepção da competência policial, de longe a mais difundida, são assim as qualidades individuais e o campo: a aprendizagem, experiência, tempo de serviço. O que progressivamente se adquire é uma série de receitas que, acumuladas, dão a seus praticantes o domínio de uma arte: segurança das manobras a serviço de qualidades inatas. O modelo ideal é o do companheirismo. MONJARD- (2002, p.124)

O policiamento ostensivo é exercido, visando a preservar o interesse geral de segurança pública nas comunidades, resguardando o bem comum em sua maior amplitude. Não se confunde com zeladoria – atividade de vigilância particular de bens ou áreas-, nem com segurança pessoal de indivíduos sob ameaça. A eventual atuação, nessas duas situações, poderá ocorrer por conta das excepcionalidades e não como regra de observância imperativa.

O policiamento ostensivo é uma atividade essencialmente dinâmica, que tem origem na necessidade comum de segurança da comunidade, permitindo-lhe viver em tranqüilidade pública. É desenvolvido sob os aspectos preventivo e repressivo, consoante seus elementos motivadores, assim considerados os atos que possam se contrapor ou contraponham a Ordem Pública. Consolida-se por uma sucessão de iniciativas de planejamento e execução ou em razão do clamor público. Deve fazer frente a toda e qualquer ocorrência, quer por iniciativa própria, quer por solicitação, quer em razão de determinação. Em havendo envolvidos (pessoas, objetos), quando couber, serão encaminhados aos órgãos competentes, ou estes cientificados para providências, se não implicar em prejuízo para o início do atendimento.

O desempenho do sistema de policiamento ostensivo será feito, com prioridade, no cumprimento e no aperfeiçoamento dos planos de rotina, com o fim de manter continuado e íntimo engajamento da tropa com sua circunscrição, para obter o conhecimento pormenorizado do terreno e dos hábitos da população, a fim de melhor servi-lá. O esforço é feito para manutenção dos efetivos e dos meios na execução daqueles planos – que conterão rol de prioridades – pela presença continuada, objetivando criar e manter na população a sensação de segurança que resulta na tranqüilidade pública, objetivo final da manutenção da Ordem Pública. As operações policial-militares, destinadas a suprir exigências não atendidas pelo policiamento existente em determinados locais, poderão ser executadas esporadicamente, em caráter supletivo, por meio de saturação – concentração maciça de pessoal e material para fazer frente a inquietante situação temporária, sem prejuízo para o plano de policiamento.

Policiamento ostensivo, de competência da polícia militar, são todos os meios e formas de emprego da Polícia Militar, onde o policial é facilmente identificado pela farda que ostenta, como principal aspecto e de equipamentos, aprestos, armamento e meio de locomoção, para a preservação da ordem pública, observando critérios técnicos, táticos, variáveis e princípios próprios da atividade, visando a tranqüilidade e bem estar da população. (MANOEL, 2004 p. 37).

As atividades de policiamento ostensivo desenvolvem-se dentro dos limites que a lei estabelece. O exercício do Poder de Polícia é discricionário, mas não arbitrário. Seus parâmetros são a própria lei.

É a manifestação que dá à comunidade a sensação de segurança, pela certeza de cobertura policial-militar. Ação de presença real consiste na presença física do policial-militar nos locais onde a probabilidade de ocorrência seja grande. Ação de presença potencial é a capacidade de o policiamento ostensivo, num espaço de tempo mínimo, acorrer a local onde uma ocorrência policial-militar é iminente ou já se tenha verificado.

Os altos índices de criminalidade têm fomentado a busca de novas formas de gestão, a necessidade de encontrar novas metodologias, técnicas, táticas bem como novas filosofias de gestão. A sociedade tem se mostrado insatisfeitas com as metodologias adotadas pelas instituições de segurança, fazendo com que a discussão se tornem mais freqüentes.

O tema mais atual e mais discutido é o policiamento comunitário, onde chamamos de segurança comunitária, com isso aproximar a sociedade dos problemas de segurança pública.

O policiamento tradicional é aquele que executa a patrulha de rádio atendimento, o atendimento reativo, sendo o atendimento prioritário aos crimes sérios. Atua depois do delito, geralmente de forma reativa e repressiva. Sempre prioriza o conflito, age depois que é acionado, o foco é a resolução dos crimes.

Enquanto no policiamento comunitário, o policiamento moderno, é aquele que realiza uma abordagem mais ampla da situação de forma cooperada com os líderes comunitários, o policial conhece e é conhecido pela sua comunidade. Atua de forma pró-ativa e geralmente preventiva. Tem uma visão inovadora, busca identificar as causas dos problemas para evitar que o conflito ocorra, e quando acontece busca resolver de uma forma mais conjunta com a comunidade envolvendo-a na prevenção.

A Polícia Comunitária é um serviço de excelência da Polícia Militar do Estado de Goiás, sendo em muitas vezes seguida como exemplo para outras instituições militares.

Em entrevista dada ao jornal O Anhanguera de julho/agosto de 2007, o Major Wesley Siqueira, 29º CIPM, Diz: “A queda dos índices de criminalidade, deve-se ao engajamento da comunidade com a PM. Os moradores denunciam criminosos e participam das reuniões comunitárias”.

A Polícia Militar do Estado de Goiás para conseguir uma maior eficiência, precisa interagir com a comunidade, conhecendo toda a sua realidade e o seu cotidiano. Precisa conversar e comunicar-se com a sociedade, torna-se não visível mais também acessível, trocando experiência e informações, mostrando preocupação com a sociedade,

A polícia tradicional é aquela feita apenas para o atendimento de ocorrências diante do acionamento da comunidade. Já a polícia profissional é aquela preocupa além de atender a comunidade quando chamada, mais também atua com funções diferentes, ela não se preocupa apenas com os incidentes e sim com as razões que estão por traz do ocorrido. A polícia não vai agir só nos efeitos mais também nas causas.

Nas pequenas comunidades a polícia consegue interagir com facilidade, conhecendo-os pelos nomes, as famílias e até os seus hábitos, tornando o controle de sua segurança mais eficiente. Com o crescimento das comunidades perdeu-se o contato entre a polícia e a comunidade, afastando-se de sua realidade, onde o controle da segurança fica mais complicado e menos eficaz.

O que se deseja com o policiamento é criar novas estratégias para que a polícia volte a fazer parte da rotina das comunidades que não é mais uma comunidade pacata, mas que a polícia possa conhecer a seu cotidiano, ainda que transformada, sendo co-participe na segurança coletiva.

“O policiamento comunitário impõe uma responsabilidade nova para a polícia, ou seja, criar maneiras apropriadas de associar o público ao policiamento e à manutenção da lei e da ordem.” (SKOLNICK E BAYLEY, 2002, p.18).

A polícia para conseguir penetrar na realidade da vida cotidiana da comunidade tem que criar formas de conviver com a sua rotina, isto é, no dia-a-dia e mostrar que elas podem trabalhar juntas, uma vez que os objetivos são comuns.

Esta polícia que participa do cotidiano da comunidade é denominada polícia comunitária. A polícia comunitária não é uma nova polícia, é a mesma polícia usando estratégias diferentes para conseguir maior efetividade no seu desempenho. Ela multiplica seu poder de ação ao receber o auxílio da comunidade.

A polícia comunitária é a melhor forma de estar junto à sociedade, uma maneira de estar mais presente aos grupos sociais que necessitam de uma maior presença da polícia, não só para a repressão mais também para a prevenção da criminalidade.

Através da parceria da polícia com a comunidade, o que se deseja é a criação e a implantação de novas estratégias para que a polícia esteja mais presente e mais engajada nas rotinas da comunidade, fazendo com que a mesma ajude no combate e na prevenção a criminalidade.

No Programa da Polícia Comunitária da Polícia Militar do Estado de Goiás “Policiamento comunitário é a prática do policiamento envolvido da filosofia.

É policiamento direcionado para a comunidade, revestido de um caráter educativo”.

Mesmo que a prática da polícia comunitária seja uma tendência em todo o país, a Rede de Apoio a Segurança – RAS é um projeto exclusivamente goiano, que começa a ser difundido em todo o país.

O maior objetivo do RAS é aumentar a capacidade potencial repressiva através das parcerias organizadas, a rede é um grupo de profissionais orientados pela PM para somar às atividades de Segurança pública, através da observação e do fornecimento de informações sobre condutas criminosas.

Nós nos preparamos para desenvolver um trabalho sério e capaz, entretanto, percebemos que unidos as sociedade, nossas forças se multiplicam, tornando-nos sentinelas mais presentes. (PACHECO 2007).

Percebendo a lacuna que ainda há nos serviços oferecidos pela segurança pública e buscando atuar de forma efetiva na polícia comunitária, a Polícia Militar vem procurando novas formas de se aproximar da sociedade, seja através de execução de seus deveres, ou até mesmo a formação de futuros cidadãos com o curso do Proerd e com o projeto RAS.

Foi desenvolvida uma cartilha que visa orientar quais são as devidas providencias a serem tomadas em caso de suspeita de delito, os profissionais escolhidos são convidados a participarem de um mini curso que o capacita para fazer parte dessa importante rede.

A intenção do RAS é ser o olho da Lei diurtinamente, entre os profissionais que integram a rede estão os taxistas, moto taxistas, porteiros de prédios, vigilantes, trabalhadores de pit-dog, entregadores em geral, plantonistas de hospital, lavadores de carros, camelôs, motoristas de caminhões, além de diversos segmentos voluntários.

“Quem integra RAS não recebe apoio financeiro, contudo, está praticando cidadania e se fortalecendo na luta contra o crime”. (PACHECO 2007).

Um outro fator positivo dessa rede é que todos têm um acesso facilitado aos comandantes de cada região. Quem participa do RAS além de aprender a maneira certa de agir, através de curso e de cartilhas, recebe um número exclusivo para que possa entrar em contato imediato com a polícia.

O procedimento operacional padrão (POP) foi elaborado por técnicos da Corporação, aprovado e homologado no I Seminário da Qualidade, onde foi discutido e avaliado como forma de uniformização de todas as atividades operacionais, principal processo para evitar individualismos, empirismos, improvisos e erros, que na atividade da Polícia Militar significa perda de vidas (público interno e externo), de patrimônios e de valores, permitindo a definitiva profissionalização dos policiais militares.

Para atingir os objetivos propostos foram estabelecidos metas por mecanismos de alcance em nível de treinamento e educação em todos os segmentos da Corporação. Para o treinamento foram reunidos todos os técnicos encarregados da elaboração e conclusão do POP, por um cronograma e um conteúdo programático para o treinamento dos multiplicadores.

A implantação do POP é a busca por uma política de resultados eficientes e a melhoria das atividades prestadas pela Corporação; e, principalmente a busca pela excelência no desempenho profissional constituindo-se em um importante guia, cujo conteúdo apresenta a base estrutural da técnica policial militar, a Doutrina da Polícia Militar.

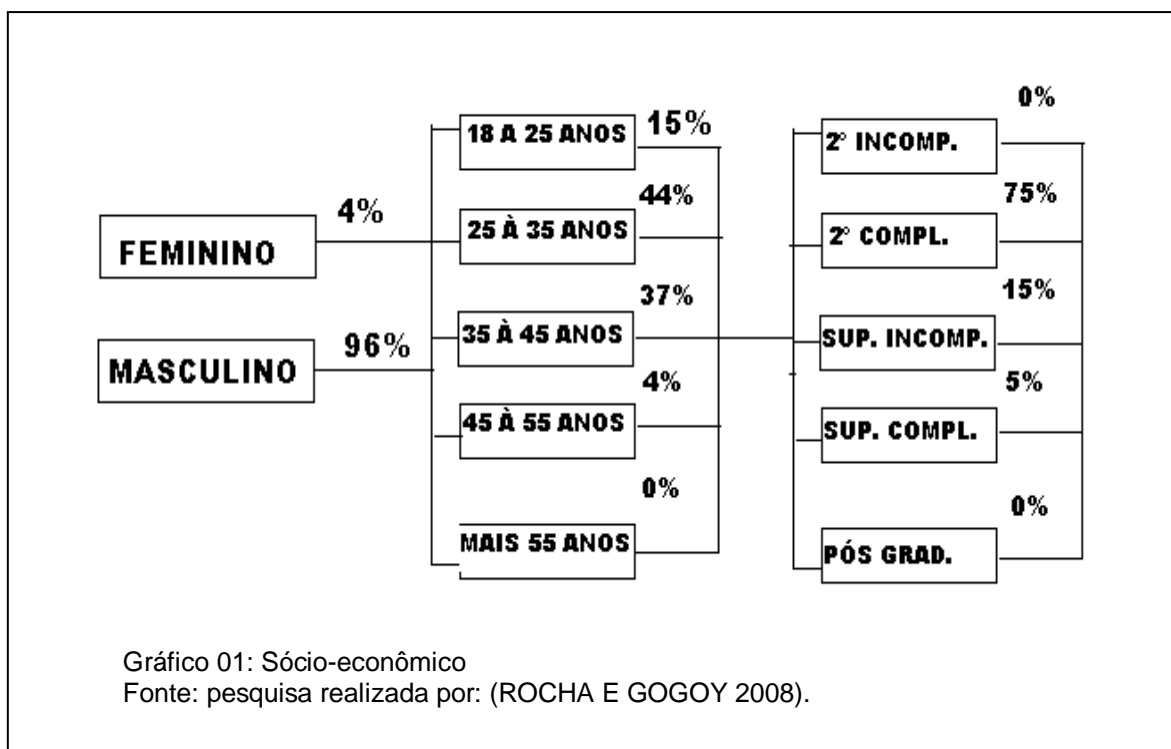
Diante dos problemas que a Polícia Militar vem enfrentando na qualidade de seus atendimentos perguntamos: Qual a importância da orientação à qualidade dos serviços para o futuro da Polícia Militar de Goiás? Como a Polícia Militar do Estado de Goiás pode melhorar o seu desempenho junto ao atendimento das ocorrências? Como aumentar o nível de satisfação da sociedade quanto ao atendimento do policial militar?

Neste trabalho foi utilizado o estudo descritivo, de forma que possibilite a análise da qualidade do atendimento da Polícia Militar e de seu efetivo. Utilizando como base de estudo o policiamento ostensivo e preventivo, bem como a polícia comunitária e o procedimento operacional padrão (POP). Analisando as alternativas utilizadas pela Polícia Militar do Estado de Goiás para alcançar a qualidade e a satisfação da comunidade.

Foram pesquisados 30 policiais militares da cidade de Anápolis-GO, na área do 5º DP, que abrangem os Bairros: Alvorada, São Carlos, Boa Vista, Recanto do Sol, Parque Residencial das Flores, Jardim das Américas, Santa Isabel, Cidade Universitária, e a população moradora dessa área.

Foram entrevistados os policiais militares que realizem visitas solidárias e as visitas comunitárias, com questões relacionadas ao atendimento em geral.

Nas perguntas sócio-econômicas percebemos que em sua grande maioria os policiais militares são 96% do sexo masculino e 4% do sexo feminino, com faixa etária de 15% dos 18 aos 25 anos, 44% dos 25 aos 35 anos, 37% dos 35 aos 45 anos, 4% dos 45 anos aos 55 anos e 0% com mais de 55 anos, quanto à escolaridade 75% possuem o segundo grau completo, 15% superior incompleto e 5% superior completo.



Os entrevistados estavam divididos em 44% soldado, 7% Cabo, 8% 3º Sargento, 9% 2º Sargento, 12% 1º Sargento, 10% Subtenente, 4% 2º Tenente, 4% 1º tenente, 2% Capitão.

Ao questionarmos os policiais militares do setor como ele vê o relacionamento da Polícia Militar do Estado de Goiás com a comunidade muitos disseram que 63% bom, 7% ótimo, 16% regular, 14% Ruim e nenhum vêem como péssimo, e ao perguntarmos como deve ser o relacionamento com a população dentre as respostas estão que deve ser o mais próximo possível, que deve ser uma troca de favores, que a população deve estar unida a polícia no combate e na prevenção do crime.

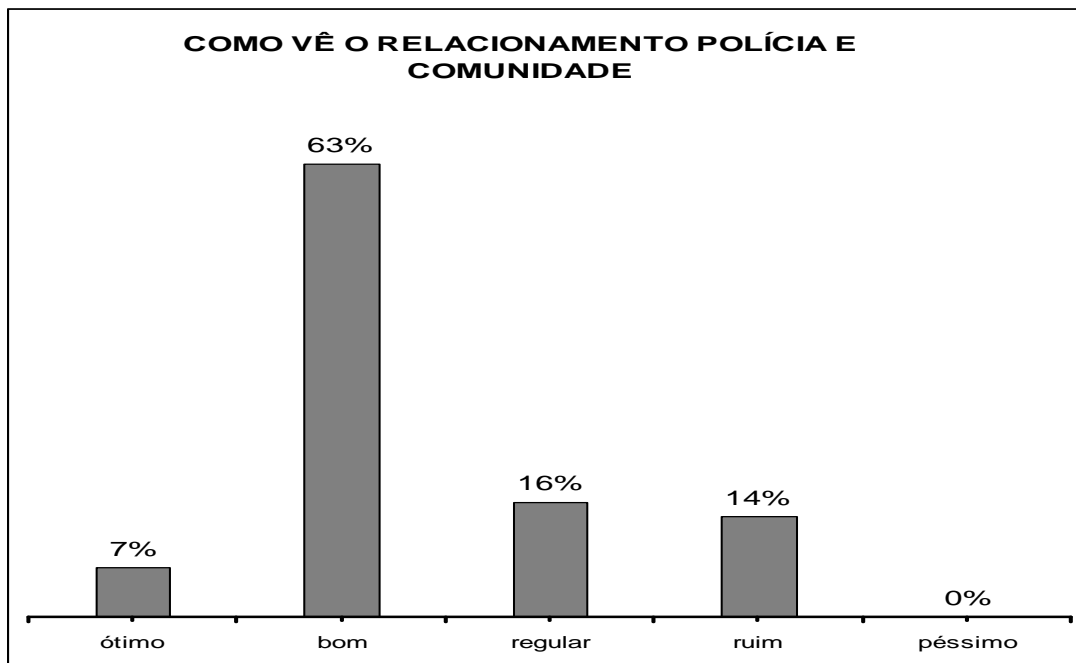


Gráfico 02: Visão do relacionamento Polícia e Comunidade.
 Fonte: pesquisa realizada por: (ROCHA E GOGOY 2008).

O policial militar em sua maioria 73% sentem-se satisfeitos com sua profissão, com o seu trabalho, porém existe um pequeno grupo que se sentem insatisfeitos com a instituição militar. Ao perguntarmos quais as dificuldades encontradas no exercício de sua profissão obtivemos respostas como a falta de equipamentos, a dificuldade de relacionamento com a sociedade, pouco ou nenhum reconhecimento pela sociedade, procedimentos burocráticos no exercício da função, etc.

Para o policial militar o que falta no atendimento a ocorrência 35% diz ser equipamentos como celulares, rádio-comunicador e aumentar o número de viatura nas ruas, e 65% a qualificação por parte de alguns companheiros de serviço.

Quando perguntamos se estão conseguindo realizar o trabalho a maioria 98% diz que sim e apenas 2% dizem que não devido a falta de equipamentos e qualificação.

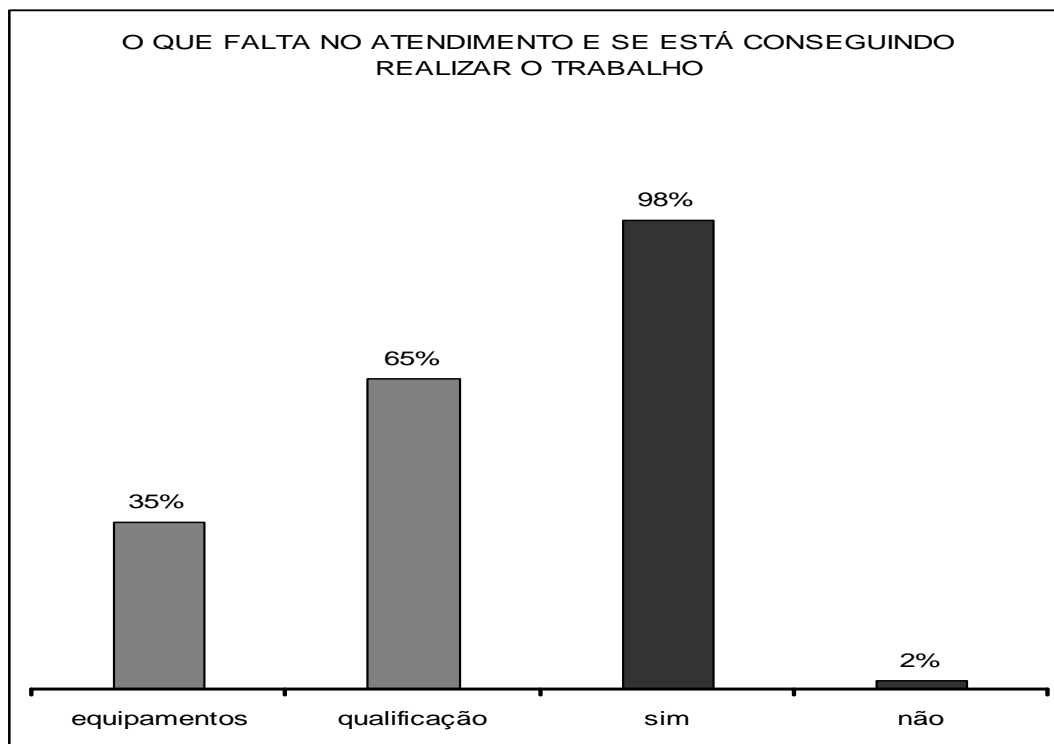


Gráfico 03: O que falta no atendimento e se está conseguindo realizar o trabalho.
 Fonte: pesquisa realizada por: (ROCHA E GOGOY 2008).

A grande maioria dos policiais militares já participaram de cursos de aperfeiçoamento e a maioria desses cursos foram voltados para o aperfeiçoamento de habilidades operacionais, podemos afirmar que nenhum policial entrevistado participou de algum curso voltado para a qualidade do atendimento às ocorrências, mostrando, portanto assim uma maior necessidade de se aperfeiçoar e qualificar o efetivo policial em suas ações junto da sociedade.

Dentre os cursos mais citados quando perguntamos qual seria o ideal muitos disseram que o POP seria uma boa saída para padronizar os atendimentos, porém cabe salientar que todos os policiais devem estar preparados para agir da forma mais indicada para cada ocasião, sabendo como proceder em todos os casos.

Os cidadãos civis foram escolhidos de uma forma mais aleatória, escolhemos os moradores que circulavam pelas ruas dos setores Alvorada, São Carlos, Boa Vista, Recanto do sol, Parque Residencial das Flores, Jardim das Américas, Santa Isabel e Cidade Universitária. Nas perguntas sócio-econômicas ficamos com 43% Feminino e 57% masculino, a faixa etária foi de 25% 18 à 25

anos, 10% de 25 à 35 anos, 45% de 35 à 45 anos, 18% 45 à 55 anos e 2% mais de 55 anos.

Os entrevistados 33% tinham renda de 1 salário mínimo, 65% de até 2 salários mínimo, 2% de até 5 salários mínimo, verificamos que a sua grande maioria 57% possuem o 2º grau incompleto, 39% o 2º completo e 3% com superior incompleto e apenas 1% com superior completo, não sendo encontrado nenhum com pós graduado.

A expectativa do cidadão ao ligar para a Polícia Militar do Estado de Goiás é a de ser atendido no mais curto período com a maior eficácia, sendo respeitado todos os seus direitos como cidadãos.

Quando perguntamos qual nota daria ao atendimento hoje prestado pela Polícia Militar do Estado de Goiás 26% deu nota 50, 16% nota 60, 24% nota 70, 13% nota 80, 14% nota 90 e 7% nota 100.

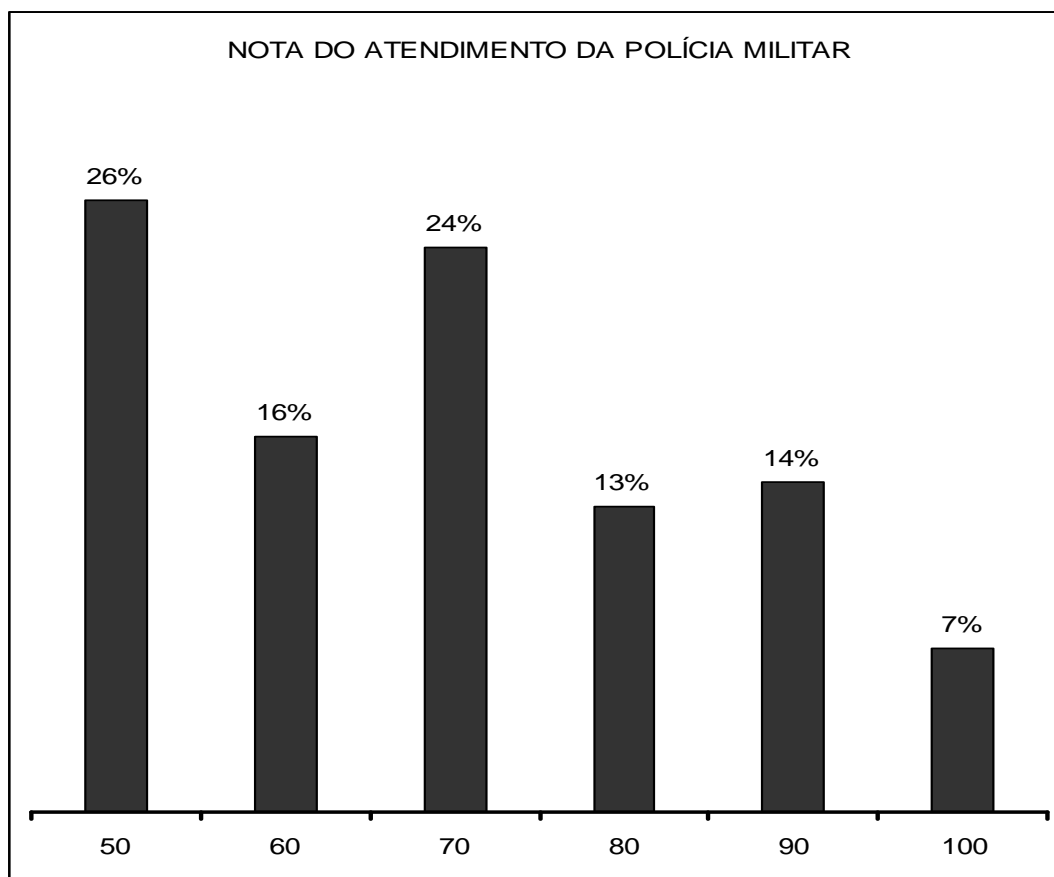


Gráfico 04: Nota do atendimento.

Fonte: pesquisa realizada por: (ROCHA E GOGOY 2008).

A população em geral acredita no serviço da Polícia Militar do Estado de Goiás, ao ligar no para solicitar o seu trabalho este confia que será atendido da

melhor forma, que os seus problemas serão solucionados, e que a segurança será estabelecida.

O cidadão acha que falta para a Polícia Militar melhorar em seu atendimento 68% mais qualificação ao policial, mais qualificação pessoal, como o fato de relacionamento e atendimento as vítimas de violência e 32% acha que a Polícia Militar necessita de mais equipamentos para melhorar no seu atendimento.

O cidadão ao qualificar a Polícia Militar do Estado de Goiás, estes a classificou 8% como ótimo, 43% como bom, 39% como regular, 9% como ruim e apenas 1% como péssimo.

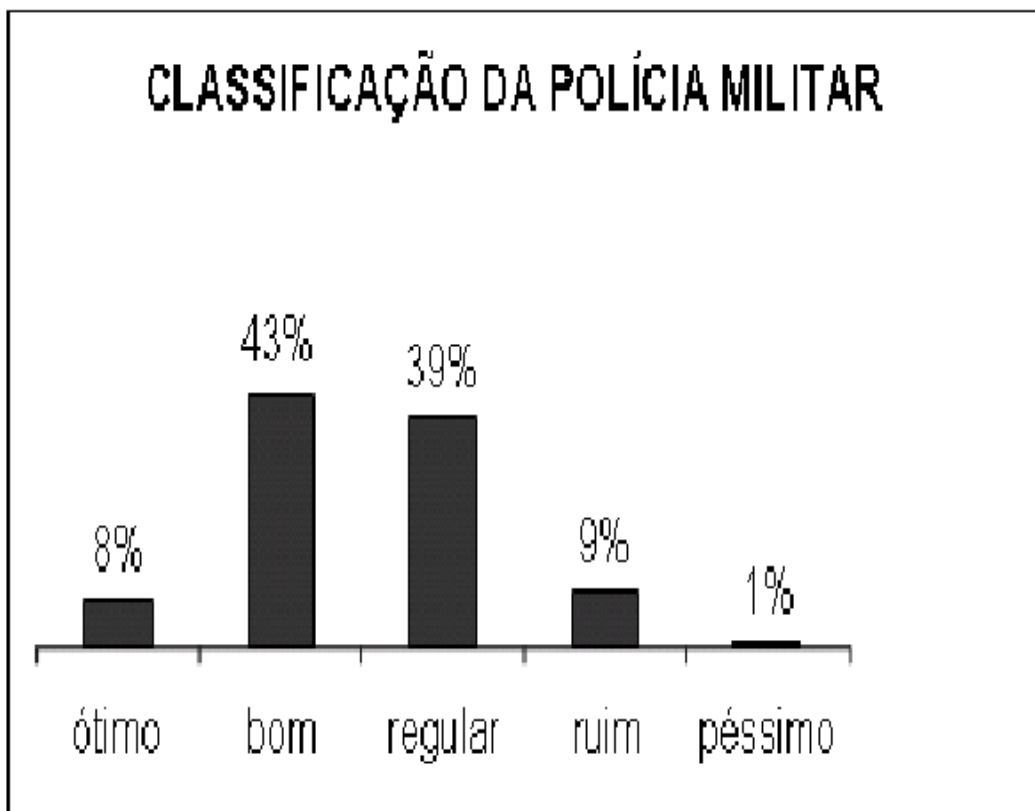


Gráfico 05: Classificação da Polícia Militar.
Fonte: pesquisa realizada por: (ROCHA E GOGOY 2008).

A população está disposta a colaborar com a Polícia Militar do Estado de Goiás nas ações contra o crime, dentre todos os entrevistados 99% estão sim dispostas a ajudar nos trabalhos de prevenção e combate ao crime e apenas 1% acha que não precisa colaborar, pois é um dever da Polícia Militar em manter a ordem pública.

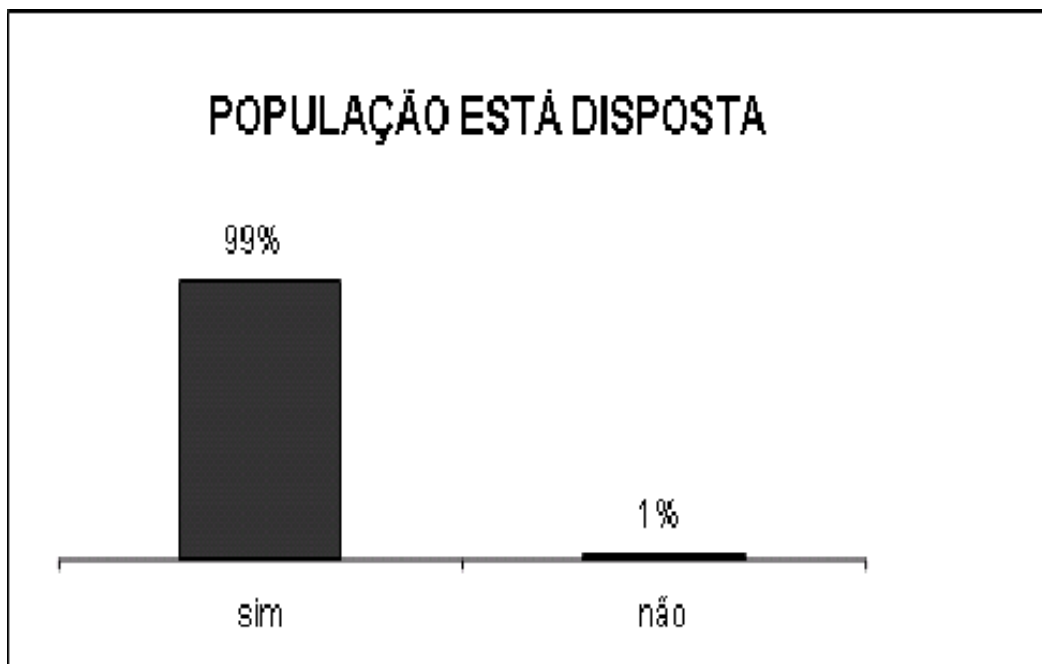


Gráfico 06: População está disposta.
Fonte: pesquisa realizada por: (ROCHA E GOGOY 2008).

Para o cidadão as medidas que devem ser tomadas são: uma maior presença policial nas comunidades, um maior aperfeiçoamento do policial junto a sociedade, uma maior relacionamento entre policial e comunidade.

No caso específico da Polícia Militar do Estado de Goiás, é necessário reconhecermos a importância das pessoas ligadas diretamente ao atendimento aos cidadãos civis, no qual o seu desempenho oferece o que de melhor ou pior existe no atendimento a ocorrência.

No decorrer das entrevistas notamos que a Polícia Militar do Estado de Goiás apresenta uma grande preocupação com a conduta do seu efetivo junto à comunidade.

Sabendo das necessidades dos policiais militares e dos cidadãos é imprescindível fazer treinamentos, intensificando as habilidades de cada policial militar a fim de ser buscar cada qualidade aproveitando as facilidades.

Descobrimos que a grande aliada da Polícia Militar é a sociedade, e que para conquistarmos essa aliada devemos atender todas as expectativas na hora que nos é solicitado.

Deve-se trabalhar junto ao aperfeiçoamento das pessoas, para que aliados ao bom atendimento a Polícia Militar do Estado de Goiás possa alcançar o seu diferencial.

Sabemos que a equipe é especialmente importante para a organização, os policiais devem passar por avaliações no qual recebem um Feedback de seu trabalho e um acompanhamento de sua carreira quando se destaca, como premiações quando este combate e previne os crime de forma mais efetiva e eficaz.

É necessário que a Polícia Militar do Estado de Goiás incentive os seus policiais a fazerem contato com a comunidade, sendo a melhor forma é apresentar-lhes os benefícios que teriam ao realizar maiores relacionamentos com a sociedade. É fundamental que os policiais militares passem por treinamentos periódicos para estarem preparados para um maior contato com o cidadão civil,

A comunicação deve ser aprimorada e aumentada, no qual ela deve ser transformada em uma forte aliada dentro da instituição militar, á comunicação interna deve ser utilizada para engajar os policiais, trabalhando com campanhas internas para propagar os valores e a missão da Polícia Militar do Estado de Goiás, deixa-los cientes das ações junto a sociedade.

Para melhorar o atendimento da Polícia Militar a instituição com seus gestores devem procurar implantar programas de apoio, valorização e motivação de seu efetivo em ingressar em cursos superiores, trazendo assim como consequência um policial mais qualificado e preparado para executar o seu serviço.

Em um Estado democrático é preciso fazer uso da capacidade intelectual ao invés da força, devemos qualificar intelectualmente o profissional militar, para planejar, pensar, raciocinar, argumentar e fazer uso da estratégia ao invés da força física.

CONCLUSÃO

Este estudo aborda métodos de excelência no atendimento, focados na gestão da qualidade da Polícia Militar do Estado de Goiás, inicialmente buscou-se analisar os procedimentos e a percepção dos policiais militares e em seguida a satisfação da sociedade, dando-se subsídio para as proposições de sugestões e alternativas, visando à melhoria dos serviços prestados pela Polícia Militar do Estado de Goiás.

Para chegar ao ponto de se propor sugestões, procedeu-se após a análise teórica, a uma definição metodológica que melhor se adequasse aos objetivos propostos, optou-se então pela pesquisa de campo com perguntas abertas e fechadas, através dos quais chegou-se a obtenção de índices satisfatórios de avaliação.

Vimos que a sociedade está disposta a ajudar a combater e a prevenir o crime, devemos então nos aliar a ela para que o atendimento consiga ultrapassar as expectativas, e que ao ligar para a Polícia Militar do Estado de Goiás o cidadão além de receber o atendimento necessário este saia satisfeito com a ação policial militar no seu caso, treinamentos e palestras para aproximar mais a sociedade, campanhas educativas e preventivas, dentre outras ações necessárias para se estabelecer um maior elo entre Polícia Militar e Sociedade.

Os resultados esperados da pesquisa será a aprovação da qualificação do profissional militar em todos os seus níveis hierárquicos, onde haverá a criação e a manutenção de curso de aperfeiçoamento.

Ao decorrer da pesquisa foram levantadas algumas questões que poderiam ser estudadas mais profundamente, elas poderiam servir de referencial para orientar outros trabalhos e reforçar o escasso acervo bibliográfico acerca da gestão da qualidade da Polícia Militar. Sendo assim interessante:

- O estudo da viabilidade da implantação de um programa de gestão da qualidade total e da produtividade.; O estudo comparativo entre as correntes administrativas e o modelo gerencial policial militar;
- Um diagnóstico das crenças e valores que norteiam o comportamento do policial militar;
- A análise da participação das comunidades na prática policial da segurança interativa;

- A proposição de um modelo de polícia que unifique as atividades das Polícias Civil e Militar, na realização da preservação da ordem pública; e
- O estudo da estrutura organizacional da Polícia Militar, diagnosticando a influência do modelo atual no comportamento dos policiais militares.

REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

Barbosa, Marcos Antônio. **Manual de policiamento ostensivo florestal e de mananciais**. Academia de polícia militar da PMMG, 1987.

BERRY, L. **Descobrimo a Essência do Serviço**. Qualitymark. 2001

BERGAMINI, Cecília Wihitaker. **Psicologia aplicada à administração de empresas**. Atlas. São Paulo. 1982.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: IMESP, 1988.

CAMARGO, Carlos Alberto de. **A Polícia na Democracia**. Academia da PMSP. 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Campus. Rio de Janeiro. 2000.

GADE, Christiane. **Psicologia do consumidor**. EPU. São Paulo, 1980.

KRUGER, Helmuth. **Temas básicos de psicologia**. EPU. São Paulo. 1986.

KOTLER, Philip. **Marketing para o Século XXI**. São Paulo: Futura, 1999.

_____. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

_____. **Princípios de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MANOEI, Élio de Oliveira. **Policiamento Ostensivo, Com Ênfase no Processo Motorizado**. Optagraf, 2004.

MONJARD, Dominique. **O que faz a polícia**. São Paulo. EDUSP, 2002.

O Anhanguera. **O jornal da Polícia Militar**. Edição nº73. Julho/Agosto/2007

O Anhanguera. **O jornal da Polícia Militar.** Edição nº74. Novembro/Dezembro/2007.

PMGO. Manual de procedimentos operacionais padrão. **Programa da qualidade. PMGO.** 2º edição. 2005

PMGO. **Multiplicadores Em Polícia Comunitária.** Agentes promotores da segurança comunitária. 2006.

TEN.CEL. PACHECO. Segurança Pública. **Batalhão Anhanguera.** Edição nº18. Maio/2007.

SKOLNICK, H. Jerome. BAYLEY,H. David: **Policimento Comunitário :** questões e práticas através do mundo. São Paulo: EDUSP, 2002.

SENGE, Peter. **A Quinta Disciplina: Arte E Prática Da Organização Que Aprende.** Best Seller, 2001

SANTOS. Antônio Norberto dos. **Policimento Belo horizonte: PMMG.** 3º edição. 1996.

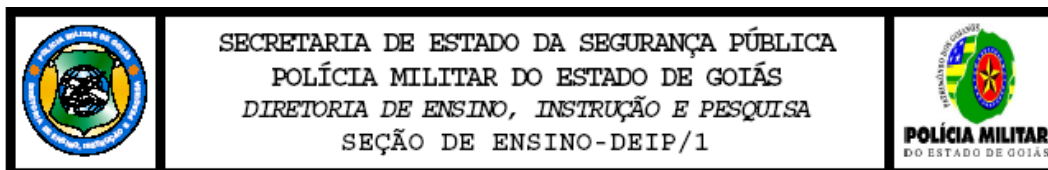
ANEXO I

1º BPM: Lançamento do adesivo da campanha pela prevenção ao crime



http://www.pm.go.gov.br/2008/index.php?i=libs/onoticiap&id=16953&idtipo_noticia=20&pagret=home/home&mostaimg=S

ANEXO II



ANEXO "H"

CURSO PREVISTOS PARA 2008

CURSOS	C/H	Nº Turmas	VAGAS PMGO	VAGAS CO-IRMAS	TOTAL VAGAS	SEMESTRE
Curso Superior de Polícia – CSP	710	01	25	05	30	1º
Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública – CEGESP	720	01	35	05	40	1º
Curso de Habilitação de Oficiais Auxiliares – CHOA	1274	01	30	05	35	2º
Curso de Formação de Oficiais – CFO 1º ano	1980	01	40	-	40	1º
Curso de Formação de Praças - CFP	1160	25	1000	-	1000	1º
Curso de Especialização em Ensino – CEE (Oficiais)	550	01	27	03	30	1º
Curso de Polícia Judiciária Militar – CPJM (Oficiais)	464	01	28	02	30	1º
Curso de Polícia Judiciária Militar – CPJM (Sargentos)	494	01	28	02	30	2º
Curso de Operações de Choque – COC	312	01	38	04	42	1º
Curso de Operações de Rotam – COR	540	01	36	04	40	1º
Curso de Operações de Rotam – COR	540	01	36	04	40	2º
Curso de Ações Táticas Especiais – CATE	392	01	30	10	40	1º
Curso de Intervenção Rápido Ostensiva – CIRO	528	01	30	10	40	2º
Curso de Cinotecnia (CANIL)	495	01	25	05	30	1º
Curso de Operações Especiais – COE	940	01	35	05	40	2º
Curso Multiplicador de Polícia Comunitária	40	01	50	-	50	1º
Curso Multiplicador de Polícia Comunitária	40	01	50	-	50	2º
Curso Técnico de Ensino – CTE (Praças)	420	01	28	02	30	2º
Curso de Instrutor de Tiro – CIT	154	01	27	03	30	2º
Curso de Policiamento Ambiental	150	01	30	02	32	1º
Estágio de Atualização Operacional em Trânsito-EAOT	150	01	30	02	32	1º

Diretoria de Ensino, Instrução e Pesquisa.

Formando Para a Vida. Instruindo para Oferecer Segurança

Rua Ruy Brasil Cavalcante esq/ com Av "D" nº21 - Setor Oeste - CEP: 74.140-140 - Goiânia-GO - Fone: 3201.1609 Fax: 3201-7053

Questionário a ser aplicado aos Policiais Militares do Estado de Goiás:

1-Sexo?

() Masculino () Feminino

2-idade?

() 18 à 25 anos () 25 à 35 anos () 35 à 45 anos

() 45 à 55 anos () mais de 55 anos.

3- Grau de escolaridade?

() Ensino médio incompleto () Ensino médio completo

() Superior incompleto () Superior completo

() Pós graduado

4- Qual posto ou graduação?

() Soldado () Cabo () 3º Sargento () 2º Sargento

() 1º Sargento () Sub tenente () 2º Tenente () 1º tenente

() Capitão () Major () Ten Coronel () Coronel

5-Como você vê o relacionamento Polícia Militar e comunidade?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

6- Como você acha que deveria ser o seu relacionamento com a comunidade?

7-Você está satisfeito com o seu trabalho?

() Sim () Não Porque? _____

8- Quais as dificuldades enfrentadas pelos policiais na execução de suas missões?

9-O que você acha que falta no atendimento à ocorrência?

() Qualificação () Equipamentos

10-você acha que está conseguindo realizar o seu trabalho?

() Sim () Não Porque? _____

11-Você já fez algum curso de aperfeiçoamento na Polícia Militar?

() Sim () Não Qual? _____

12-Quais os cursos q você necessita para melhorar a sua eficiência no trabalho?

Questionário a ser aplicado aos cidadãos.

1-Sexo?

Masculino Feminino

2-Idade?

18 à 25 anos 25 à 35 anos 35 à 45 anos

45 à 55 anos mais de 55 anos.

3-Renda?

1 Salário Mínimo Até 2 salários até 5 salários

até 10 salários mais de 10 salários.

4-Grau de escolaridade?

Ensino médio incompleto Ensino médio completo

Superior incompleto Superior completo

Pós graduado outros _____

5-Qual a sua expectativa ao ligar para a Polícia Militar?

6-Qual nota você daria ao atendimento da Polícia Militar?

50 60 70 80 90 100

7-O que você acha que falta para melhorar o serviço de atendimento da Polícia Militar?

Qualificação Equipamentos Outros _____

8-Como você vê a atuação do Polícia Militar na sua comunidade?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

9-Você está disposto a colaborar com a Polícia Militar na ação e na prevenção contra o crime?

Sim Não Porque? _____

10-Quais as medidas que devem ser realizadas para a prevenção do crime?
