



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA**

**SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DOS
SERVIÇOS DA POLÍCIA CIVIL NA PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES**

Vinicius de Castro Penna

Orientador: Prof. Me. Marcos Valverde

Biblioteca



00010744

*Alba 7426
00010744*

10

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA**

**SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DOS
SERVIÇOS DA POLÍCIA CIVIL NA PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES**

Vinicius de Castro Penna

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Estadual de
Goiás como requisito parcial à obtenção do
título de Especialista em Gerenciamento de
Segurança Pública.

Orientador: Prof. Me. Marcos Valverde

Goiânia - GO

2013

Vinicius de Castro Penna

**SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE
DOS SERVIÇOS DA POLÍCIA CIVIL NA PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS
MILITARES**

o Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Estadual de Goiás como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gerenciamento de Segurança Pública:

Após a defesa e análise do trabalho de conclusão de curso do candidato supracitado, o mesmo foi considerado:

() APROVADO com nota final _____.

() REPROVADO com nota final _____.

Prof. Me. Marcos Valverde
Universidade Estadual de Goiás

Prof. Me. Ricardo Vilaverde

Goiânia - GO

22/11/2013

SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA POLÍCIA CIVIL NA PERCEPÇÃO DOS POLICIAIS MILITARES

PUBLIC SAFETY SERVICES: AN ANALYSIS OF QUALITY OF POLICE SERVICES IN PERCEPTION OF CIVIL MILITARY POLICE

Vinícius de Castro Penna¹
Marcos Valverde²

RESUMO

É preciso verificar de que maneira alguns específicos usuários percebem a qualidade dos serviços de Segurança Pública. Avaliar os resultados das ações, com o objetivo de verificar se os mesmos estão em conformidade com as expectativas, faz parte da natureza do homem. Neste espírito, o presente artigo trata de analisar a qualidade dos serviços de Polícia Judiciária, da Polícia Civil, na percepção dos policiais militares que estão atuando dentro da circunscrição da 9ª Delegacia Regional de Polícia Civil. Para tal foi realizada uma pesquisa de campo nos dois maiores grupamentos de polícia situados dentro desta base territorial, via pesquisa exploratória descritiva. A coleta de dados foi realizada no período dos meses de setembro e outubro do corrente ano, utilizando como instrumento um Questionário cuja base teórica foi a Tabela SERVQUAL, que é amplamente validada. A relevância deste trabalho deve-se ao fato de que o aperfeiçoamento de qualquer sistema depende, necessariamente, de avaliações e estas carecem de modelos adequados e abrangentes que forneçam parâmetros comparáveis, confiáveis e relevantes para a tomada de quaisquer decisões por parte dos gestores. Conhecer a percepção destes peculiares usuários a respeito da qualidade do serviço público prestado pode ser um bom início para o desenvolvimento de ações que levarão a melhorias, por parte do gestor do sistema, que precisa conhecer o entendimento dos usuários para poder melhor direcionar suas estratégias e ações, visando atender suas expectativas. Como resultado expressivo ficou evidenciado que de um modo geral a Instituição não atende às expectativas dos respondentes, revelando quais são os pontos críticos, passíveis de melhoria, e que servem de base para a discussão da qualidade dos serviços prestados nas Delegacias de Polícia.

PALAVRAS-CHAVE: Polícia, Serviços, Qualidade, SERVQUAL.

ABSTRACT

You need to verify that some specific way users perceive the quality of services of Public Safety. Evaluate the results of actions, with the aim of verifying whether they are in line with expectations, it is the nature of man. In that spirit, this article is to analyze the quality of services of the Judicial Police, Civil Police, the perception of the military police who toil within the 9th district of the Regional Civil Police. For this we conducted a field survey in the two largest Reverse Splits police located among this territorial basis, via descriptive exploratory research, whose instrument was a questionnaire whose theoretical basis was Table SERVQUAL, which is widely validated. The relevance of this work is due to the fact that the development of any system necessarily depends on these assessments and lack of appropriate models and parameters that provide comparable comprehensive, reliable and relevant to decision making. Knowing the users perception of these peculiar about the quality of public service can be a good beginning for the development of actions that will lead to improvements by the system manager , you need to learn how the clients to be able to better direct their strategies and actions in order to meet your expectations . How significant result was evident that in general the institution meets the expectations of respondents, however, some critical points for improvement were noted and the basis for the discussion of quality of service in the Police Stations.

Keywords: Police, Service, Quality, SERVQUAL.

¹ Pósgraduando do Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública da Superintendência da Academia Estadual de Goiás em convênio com a Universidade Estadual de Goiás

² Orientador: Prof. Me. Marcos Valverde, Polícia Civil do Estado de Goiás

1. INTRODUÇÃO

As profundas mudanças ocorridas nas últimas décadas, geradas pela globalização e o avanço da tecnologia alteraram o comportamento humano impondo novas necessidades, aumentando consideravelmente o nível de exigência de todos.

À exemplo do cidadão, tanto policiais civis quanto militares tiveram seu perfil alterado, devido à quantidade de informações disponíveis, mudando também seus hábitos de consumo, lazer, trabalho, comunicação e de cobrança do Estado enquanto agente potencializador de serviços. Atualmente o cidadão de um modo geral tem exigido serviços públicos de ótima qualidade, com ampla variedade de funções, obrigando assim a modernização de estruturas rígidas da máquina pública. Sendo necessário superar e melhorar continuamente, os serviços oferecidos aos cidadãos, de modo a obter melhor qualidade e educar o profissional-servidor de forma adequada, atualizada e abrangente, assim como os serviços que são oferecidos e utilizados entre órgãos, mesmo sendo estas entidades, Instituições vinculadas a um mesmo Estado.

Segundo Araújo *et al* (2008) diariamente as instituições estão sendo cada vez mais cobradas uma das outras, sendo assim, as que não atendem suas necessidades e da sociedade correm o risco de sofrerem profundas mudanças ou até mesmo desaparecer. Porém isso não ocorre no serviço público, devido ao seu caráter social e não mercadológico.

Ainda Araújo *et al* (2008) defende que um das grandes demandas atuais é a segurança pública, se sentir bem e seguro é condição de uma vida saudável. Toda organização pública se dota de estrutura que propicia prestar serviços ditos de qualidade. Um grande mito é a dificuldade de conhecer como essa qualidade é percebida e entendida por seus usuários, face alguns estudiosos destacaram os entraves concebidos pelos próprios sujeitos da pesquisa: agentes públicos.

Nesse universo não diferentemente de outras Instituições goianas a Polícia Civil do Estado de Goiás vem investindo tanto em estruturas organizacionais físicas e humanas, considerando que muitos de seus usuários são também agentes da Lei, que em no caso especial deste trabalho são

aqueles que patrulham prendem os criminosos e realizam o invariável encaminhamento deste à Polícia Civil.

Com isto não há como fugir da missão de procurar-se uma melhor interação entre as polícias Civil e Militar, procurando através do contato direto destes, *in casu*, postos em uma relação de prestador de serviço e usuário analisar os problemas e buscar a qualidade.

Assim, devido à segurança pública ser dever do Estado, direito e responsabilidade de todos [...] (Art. 144 da Constituição Federal de 1988). Percebe-se que, no âmbito estadual, há uma co-responsabilidade entre a organização prestadora de serviço(Polícia Civil) e a co-irmã Polícia Militar que auxilia o desenvolvimento do serviço de segurança pública, refletido na comunidade, criando assim um nível de qualidade percebido por todos os clientes(policiais e cidadãos). Buscando entender que critérios são importantes na análise desse tipo de serviço, esse artigo tem como objetivo principal entender como a qualidade dos serviços prestados pela Polícia Civil tem sido percebidos pelos usuários policiais militares.

1.1. Polícias: Civil e Militar

Preambularmente vale registrar que o sistema de segurança pública brasileiro conta com as diversas polícias, sendo a Federal, Civil e Militar. Cada uma delas, por obvio, possui função específica, mas seu propósito final é o mesmo: coibir a criminalidade no País.

Assim, muito embora as Polícias Civil e Militar, tenham ambas por finalidade promover a segurança e serem subordinadas ao mesmo Poder Executivo do Estado a que pertencem, possuem focos de atuação bastante distintos.

Justamente em razão de suas diferentes funções é que a doutrina separa o que nomeia de Polícia de Segurança e Polícia Judiciária, como explica o perolado Professor Tourinho Filho (1987):

“...a Polícia de Segurança tem por objetivo as medidas preventivas, visando a não alteração da ordem jurídica... ... A função da Polícia de Segurança, conforme adverte Sabatini, exterioriza-se em meios

preventivos que se realizam para evitar toda possível causa de turbação da ordem jurídica, ou de dano, ou de perigo às pessoas ou às coisas.”

É neste plano que se insere a Polícia Militar, sendo ela uma força ostensiva, que tem a função de cuidar do patrulhamento e da represália imediata às tentativas de danos à segurança pública.

Ainda Tourinho Filho (1987) :

“Mas, enquanto a Polícia de Segurança visa impedir a turbação da ordem pública, adotando medidas preventivas, de verdadeira profilaxia do crime, a Polícia Judiciária intervém quando os fatos que a Polícia de Segurança pretendia prevenir não puderam ser evitados... ou, então, aqueles fatos que a Polícia de segurança sequer imaginava poder acontecer... A Polícia Judiciária tem, assim, por finalidade, investigar as infrações penais e apurar a respectiva autoria, a fim de que o titular da ação penal disponha de elementos para ingressar em juízo.

Isto quer dizer que a função precípua da Polícia Civil consiste em apurar as infrações penais e a sua autoria. Ela indaga de todos os fatos suspeitos, recebe os avisos, as notícias, forma os corpos de delitos para comprovar a existência dos atos criminosos, sequestra os instrumentos dos crimes, colige todos os indícios e provas que pode conseguir, rastreia os delinquentes, captura-os nos termos da lei e entrega-os à Justiça Criminal, juntamente com a investigação feita, para que a Justiça examine e julgue maduramente.”

Assim, na prática, vê-se que para uma ocorrência de crime comum da qual tomou conhecimento a Polícia Militar, vir um dia ser objeto de um processo junto a Justiça Criminal, obrigatoriamente ela deve passar por procedimentos que são prestados no âmbito da Polícia Civil, em especial nos casos em que há prisão em flagrante delito de criminosos por agentes da Polícia Militar, situação esta mais comum, o que faz inexoravelmente da Polícia Militar um dos principais usuários dos serviços prestados pela Polícia Civil.

1.2. Qualidade em Serviços

Segundo Kotler (2003, p.204) serviço é um tipo de produto essencialmente intangível que consiste em atividades, benefícios ou satisfações oferecidas a venda e que não resultam na propriedade de algo. Isso indica que serviços são benefícios que não pode, ser estocados e nem pegados, mas de alguma forma são intrínsecos ao produto.

Consoante Bateson & Hoffmam (2001) é extremamente difícil definir um produto puro ou um serviço puro”. Um produto puro implica que o consumidor

obtém benefícios somente do produto, sem nenhum valor agregado pelo serviço; da mesma forma, um serviço puro assume que não há elemento “produto” no serviço que o consumidor recebe.

Para estabelecer melhor o conceito, produto é algo que o cliente compra e leva ou de alguma maneira usa. Se não é físico, se não é algo que se pode levar embora ou consumir, então entende-se como serviço.

Na formulação proposta por Lovelock & Wrigth (2001), os serviços são encarados como atividades econômicas criadoras de valor e fornecedoras de benefícios aos clientes como resultado da realização de mudanças desejadas no destinatário ou em seu nome.

Com base na definição de serviços proposta por diversos autores, Grönroos (1993) propõe que:

“O serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível – que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre cliente e empregados de serviço e/ou recursos físicos e/ou sistemas do fornecedor de serviços – que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s)”

De acordo com Kloter & Armstrong (2003) “a intangibilidade dos serviços, significa que eles não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes da compra”. A inseparabilidade significa que estes não podem ser afastados de seus fornecedores, sejam eles pessoas ou máquinas. A variabilidade dos serviços significa que a qualidade deles depende de quem os fornece, bem como de quando, onde e como são fornecidos. Já o perecimento dos serviços significa que eles não podem ser armazenados para venda ou uso posterior.

Para Churchil Jr. & Peter (2000), os serviços possuem as características: relação direta com os clientes, perceptibilidade, inseparabilidade, esforço do cliente, uniformidade e a intangibilidade.

Para se avaliar um serviço tem que se discutir o conceito de satisfação, pois para se afirmar que o serviço esta sendo bem aceito este tem que ser satisfatório às necessidades do público-alvo, - *in casu*, os policiais militares. Momento em que a satisfação se define com uma ação de complementar o que estava faltando. Para Fitzsimmons & Fitzsimmons (2000) “A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado”.

Hoje, a qualidade é definida pelo cliente e transcende os parâmetros dos produtos, contemplando aspectos relacionados com o meio ambiente e com as relações humanas. A função qualidade e o termo cliente devem ser entendidos de forma abrangente e devem ser estendidos, também, para as relações profissionais, sociais e familiares.

Para Vasconcellos (2002), a diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade, muitas vezes esta diferença implica até mesmo em “estado de espírito do cliente” no momento da prestação de serviço. Portanto, as pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida.

Levando-se em consideração que a qualidade do serviço nesse artigo depende das expectativas e a percepção dos policiais militares, quem obtém tal benefício, ela é volátil, pois conforme pode ser visualizado na Figura 1 se exceder à expectativa, o serviço é percebido como de qualidade excepcional, e também como uma agradável surpresa. Quando, entretanto, não se atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser inaceitável. Quando se confirmam as expectativas pela percepção do serviço, a qualidade é satisfatória.

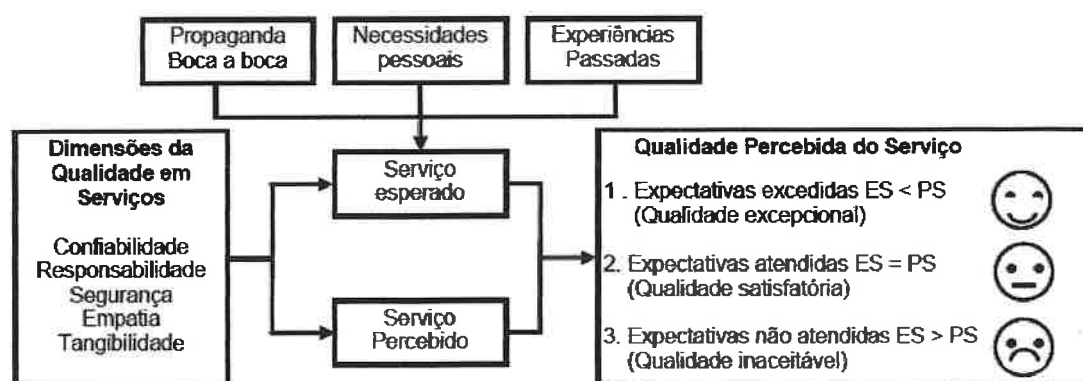


Figura 1: Qualidade percebida do serviço
 Fonte: Fitzsimmons; Fitzsimmons (2000, p.250)

Tentar determinar a qualidade é um tema complexo, visto que ela é determinada por muitos fatores cognitivos, intangíveis e psicológicos, onde se aplica nesta avaliação fatores individuais e coletivos, isto é, a expectativa do serviço esperado e o percebido. Para avaliar a qualidade dos serviços um pesquisador pode se valer de diversas ferramentas.

Historicamente atribui-se a Grönroos (1984) o desenvolvimento dos primeiros modelos para mensuração da qualidade em serviços, passando num segundo instante pelo trabalho de Parasuraman *et al* (1985) que propuseram a medição de qualidade do serviço, baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980), trabalho também desenvolvido por Brown & Swartz (1989). Em seguida, Parasuraman *et al.* (1988) complementaram seu modelo com um instrumento denominado SERVQUAL, baseado na avaliação de dimensões da qualidade para serviços (Parasuraman *et al.*, 1990). A partir de então, vários autores têm se dedicado a esse campo de pesquisa, seja aperfeiçoando os modelos existentes (Parasuraman *et al.*, 1991; 1994 & Teas, 1993), propondo outros modelos como os de (Bolton & Drew, 1991; Cronin & Taylor, 1992), ou comparando-os (Lee *et al.*, 2000). Dentre os modelos citados, entretanto, o denominado SERVQUAL apresenta uma maior confiabilidade estatística.

O modelo proposto por Parasuraman *et al.*(1990) em função da sua versatilidade em adaptação para todos os segmentos de serviços foi o mais difundido e conseqüentemente testado. Trata-se, o modelo SERVQUAL, de uma escala que analisa a qualidade através de aspectos, divididas em cinco dimensões, sendo a primeira da Tangibilidade, relacionada as instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação; a segunda a Confiabilidade, traduzida na capacidade de realizar um serviço prometido de forma confiável e precisa; outra a da Presteza, ligada a ideia de ajudar o cliente e prover pronto atendimento; a quarta a Segurança relativa a habilidade de transmitir confiança e segurança com cortesia e conhecimento; e a última a da Empatia, atinente aos cuidados e atenção individualizados aos clientes.

Divididas entre essas cinco dimensões estão vinte e dois itens que são descritos por meio de afirmações e negações, representando características específicas para cada dimensão, utilizando uma escala de sete pontos, variando de (1) “discordo fortemente” a (7) “concordo fortemente”.

Segundo Churchil & Peter (2000), com relação à adequação de valor para o cliente eles não avaliam apenas o que foi produzido, mas também como foi produzido. Como se vê, o valor para o cliente, está também nos pequenos detalhes de relacionamento entre as partes da aplicação do serviço como: asseados, atenciosos, bem humorados, detalhistas.

A qualidade é uma característica do serviço de cunho individual, em que cada usuário tem seu nível de exigência, que estes anseios devem ser observados para que o produto/serviço tenha uma boa vida útil, ou seja, cada potencial cliente possui seus conceitos pré-definidos, como também, há preocupação com aceitabilidade do produto/serviço pós a sua aquisição, onde o que é qualidade para um, pode não ser uma característica diferenciadora para outro indivíduo.

1.3. Gestão de Serviços de Segurança Pública

Dentre os princípios a se verificar sobre a correta adequação de determinados atos ou procedimentos administrativos aplicados à gestão de segurança pública, quatro merecem destaque. São eles: Princípio da Legalidade, Princípio da Supremacia do Interesse Público, Princípio da Moralidade e Princípio da Co-responsabilidade. Este último já citado no Art. 144 da Constituição da República.

Conforme Braga (1998) a Legalidade – está na base do Estado de Direito. Entre os particulares, vige o princípio da autonomia da vontade, segundo o qual o que não é proibido será permitido. Diferentemente, o administrador público age sob o império das leis. Só pode fazer o que a Lei lhe define. O mencionado autor ainda destaca o que Cretella (1992) *apud* Braga (1998), chamou de “Suporta a lei que fizeste é a proposição recomendada pelo sempre mestre, ao asseverar que todos os princípios estão fundamentados no princípio da legalidade”.

Diante de tal declaração ver a parametrização dos serviços públicos, onde o funcionário público deve realizar as atividades contidas na lei, tendo em vista, ele ser o representante do Estado, ele está vestido do Estado.

De acordo com Braga (1998) a supremacia do interesse público e identificado por alguns com o da finalidade, outros, com o da impessoalidade. Contudo, o citado autor ainda destaca que é importante a supremacia do interesse público sobre o interesse privado e que este é o princípio geral de Direito inerente a qualquer sociedade. É a própria condição de sua existência. Com relação à Supremacia da Administração Pública, ver-se a sobreposição do poder do Estado, que esta acima do interesse privado, onde o Estado rege as ações superiores inerentes ao interesse público.

A Moralidade da Administração Pública não se confunde entre a distinção do bem ou do mal, devendo sempre ter a ideia do bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo. (Braga, 1998)

O Serviço Público é o bem da Administração Pública e trata de um conjunto de atividades e serviços ligados à administração do Estado que estão dispostas à coletividade, para que todo o cidadão usufrua individualmente de seus direito e colabore efetivamente com seus deveres. Estas atividades, prestadas pelo Estado para a sociedade, são muitas vezes materializadas por agentes e representantes, que são nomeados de funcionários públicos.

Ensina Santin (2004) que serviços públicos são as atividades desenvolvidas pela administração pública em prol da coletividade e do cidadão no desempenho de funções estatais cujo foco maior é prover melhoria de qualidade de vida, no cumprimento das finalidades públicas, em contraprestação pela arrecadação de tributos pagos pela própria comunidade. Ainda segundo Santin (2004) “os serviços essenciais são aqueles ligados diretamente à atividade estatal e de importância social, como de saúde pública, educação, previdência social, justiça e segurança pública”.

Para Munro (1994), a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada ao segundo plano. Ademais, ensina Estefano (1996) que as organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, que está subordinada à qualidade, agilidade e localização desses serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando continuamente redefinir sua missão.

Diante de todos os serviços públicos existentes, existe o serviço de segurança pública, que tenta manter a sensação de ordem e segurança. O serviço de segurança pública tem o objetivo de trazer a sensação de paz e harmonia, que difere bastante dos serviços comuns prestados pelas empresas privadas, pois está subordinado ao coletivo, indivisível, cooperativo e co-responsável, ou seja, um interesse maior que o interesse individual de cada cidadão.

Sendo assim, vê-se o Estado obrigado a fornecer a segurança necessária, adequada e eficaz à necessidade da população, sendo um direito de todos a segurança pública de qualidade. Para tanto tem-se a necessidade de um maior compromisso e co-responsabilidade entre as partes envolvidas no serviço de segurança pública – Polícias Civil e Militar. Serviço este que necessita de renovação a cada dia, devido ao grande volume de novos conceitos, o que era bom ontem, pode não ser hoje o tão desejado. Alterando assim, o nível de avaliação da qualidade do serviço público, afetando a Administração Pública e por fim a comunidade como um todo.

2. METODOLOGIA

Para Ferreira (2004), a pesquisa limita-se em uma “instigação e estudo, minudente e sistemático, com o fim de descobrir ou estabelecer fatos ou princípios relativos a um campo qualquer do conhecimento”. A metodologia da pesquisa esta estruturada em quatro partes distintas que focaliza respectivamente: o tipo de pesquisa, dispor sobre o universo e a amostra do estudo, as técnicas para a coleta de dados; e o tratamento e análise dos dados, na qual será mais bem explanado posteriormente.

Nesse estudo buscou-se investigar e aprofundar os conhecimentos sobre a qualidade no que diz respeito aos serviços de segurança pública prestado pela Polícia Civil do Estado de Goiás, através de uma abordagem quantitativa.

Neste estudo foi realizada uma pesquisa descritiva que segundo Cervo e Berviam (1996) a pesquisa descritiva “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”. O presente estudo ainda é caracterizado como pesquisa de campo, pois segundo Gil (2002) a pesquisa de campo caracteriza-se pelo fato de “estudar-se um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, ou seja ressaltando a interação de seus componentes”.

O universo de pesquisa é área de atuação da Polícia Civil do Estado de Goiás na circunscrição da 9ª Delegacia Regional de Polícia Civil. Ela é composta por dois Batalhões de Policia Militar o 11º e o 18º este em Catalão, aquele em Pires do Rio, que são usuários de pelo menos cinco unidades da Polícia Civil e ainda das duas Centrais de Flagrantes que funcionam em horários noturnos, finais de semana e feriados. A coleta de dados foi realizada através de Questionário, de forma que, o pesquisador visitou as sedes dos Quartéis Militares e distribuiu o Questionário aos policiais lá lotados, idêntico ao formulário piloto já testado anteriormente. Para Gil (1987) “Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”.

Os questionários foram aplicados, sendo que o instrumento de coleta foi uma adaptação do modelo SERVQUAL de Parasuraman (1985), a partir da leitura do autor Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), que considera a qualidade como a diferença entre percepção de desempenho e expectativa, analisando-a em cinco dimensões contempladas na escala.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados para esta análise foram coletados nos meses de Setembro e Outubro do corrente ano, através de um questionário com dois enfoques, um sobre expectativas e outro sobre a percepção, cada qual composto por vinte e duas assertivas fechadas, subsidiadas nas cinco dimensões do SERVQUAL. As análises buscam responder ao problema proposto pela pesquisa, com o intuito de analisar a qualidade dos serviços de segurança pública, prestados pela Polícia Civil do Estado de Goiás com enfoque na área de atuação referente aos serviços prestados à Polícia Militar enquanto usuária destes serviços.

Na análise dos dados, foi utilizado como forma de cálculo para a sua composição a ANOVA, que é a comparação de médias oriundas de grupos diferentes, também chamados tratamentos, no caso em comento, calculada valendo-se de uma planilha eletrônica, considerando as notas de vinte e duas assertivas, dentro de dois parâmetros ou óticas, *expectativas* e *percepção*, onde os valores variam de 1 a 7, numa escala tipo Likert.

Assim chamada devido ao trabalho de Rensis Likert, a escala que leva seu nome de acordo com Basán *et al.* (2011) é uma escala de respostas denominadas policotômicas, no sentido de que possibilitam ao respondente um maior leque de categorias de respostas, variando de nenhuma importância a total concordância, nenhuma diferenciação a total diferenciação ou de total discordância a total concordância. No caso em tela o método de Likert possibilitou aos os entrevistados especificarem seu nível de concordância com uma afirmação através de uma escala de 7 pontos, sendo de 1 para discordo totalmente até 7 para concordo totalmente com a afirmativa.

Logo foi calculada a média para cada variante e em seguida para cada dimensão da escala tanto para as expectativas quanto para as percepções. Posteriormente efetuou-se o cálculo da diferença de médias e o ranqueamento das diferenças. Este sendo aproximado ao valor 0, traduz-se numa avaliação do serviço que, na ótica dos entrevistados, é considerado de boa qualidade, já quanto mais se afasta o valor de 0, para mais ou para menos, significa que a percepção dos serviços superou as expectativas, no caso de resultado

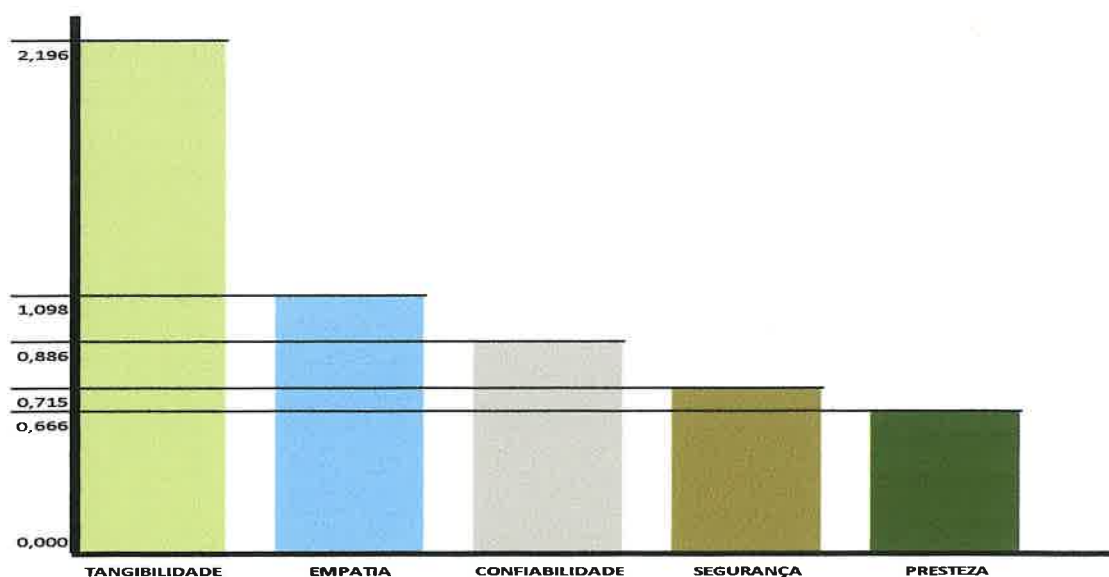
negativo, ou sendo este resultado positivo, nos revela o quão frustrante é a qualidade do serviço prestado ante a expectativa.

Nas vinte e duas assertivas apresentadas aos entrevistados, vê-se semelhança na forma de se avaliar, onde o valor médio aritmético é igual a 7 quando os sujeitos concordaram plenamente com a proposição, decrescendo-se esta valor até 1 quando os entrevistados discordaram totalmente.

Dentro de um universo de duzentos e quarenta e cinco policiais militares, em atividade e lotados nos 11º e 18º Batalhões da Polícia Militar do Estado de Goiás, foram respondentes cinquenta servidores eleitos aleatoriamente, perfazendo-se uma amostra na monta de 21% da população alvo.

Da análise dos dados, pode-se concluir, tendo como base os valores médios, que os policiais militares ordenam da mesma forma, tanto as expectativas, como as percepções: Tangibilidade, Empatia, Confiabilidade, Segurança e Presteza. Sendo os valores das expectativas superiores às percepções, em todas as dimensões.

Como dito acima, dentre os resultados da pesquisa a variável com maior impacto mapeada, relacionada à qualidade no serviço de segurança pública prestado pela Polícia Civil, na ótica dos policiais militares, foi na dimensão da Tangibilidade, que apresentou resultado final da diferença da expectativa com a percepção na órbita de 2,1961, seguida das dimensões da Empatia, com resultado de 1,0980, da Confiabilidade com índice de 0,8863, da Segurança com 0,7157 e da Presteza com 0,6667, conforme se apresenta no gráfico 1:



Pode-se observar, portanto, que a dimensão da Tangibilidade: Aparência dos equipamentos, instalações, pessoal e materiais de comunicação é que surgem as maiores diferenças entre as percepções do serviço e as expectativas sobre o serviço ideal, ou seja, pode-se concluir, segundo a definição de Parasuraman(1985), que é nesta dimensão que a qualidade do serviço é menor ou ruim.

Do mesmo modo, conclui-se que a Presteza - desejo e presteza que os policiais civis têm em prover os serviços - é a dimensão onde os milicianos consideram haver menores diferenças entre o serviço que é esperado e o desempenho atual percebido.

Uma hipótese para tal constatação é o fato de os policiais militares, muitas vezes e de forma inopinada, tem que passar mais tempo nas dependências das Delegacias de Polícia do que efetivamente em seus locais de trabalho, além do que, não se pode olvidar de que eles também possuem instalações próprias, informação sobre organização e obediência a disciplina militar, o que lhes proporciona uma comparação com a estrutura existente nas Delegacias de Polícia que frequentam.

Ao analisar o perfil dos entrevistados, tem-se uma importante visão de parte dos policiais militares lotados nos dois maiores polos da circunscrição da 9ª Delegacia Regional de Polícia Civil, onde existem tanto unidades policiais civis que funcionam em expediente regular quanto as duas “centrais de flagrante” que atendem as demandas em horários noturnos, finais de semana e feriados, no sistema de plantão, onde cada um, entrevistado, inevitavelmente se utiliza de serviços prestados por estas unidades da Polícia Civil.

Tal investigação é relevante, pois revela qual é o perfil dos policiais militares, levando-se em conta sua classe, sexo, tempo de serviço e local de lotação, onde cada miliciano tem suas particularidades, sensibilidades, visões, instruções e experiências que influenciam em suas experiências.

Observou-se que 98% do total dos entrevistados são homens, o que torna evidente que a representação feminina esta em pequena escala, chegando a apenas 2% do total.

No concernente ao tempo de serviço dos respondentes identificou-se que a sua maioria esta disposta entre policiais com mais de 21 anos de tempo de serviço, com índice de 64,7 % do total dos entrevistados, seguido pelos de

11 à 20 anos de serviço militar, com 27,5%, e iguais 3,9% para representantes com tempo de serviço de 6 à 10 anos e de até 5 anos. Observou-se que apesar da maioria dos entrevistados se encontrarem na faixa etária de fim de carreira, a análise separada dos dados colhidos entre eles não diverge do resultado colhido junto aos representantes mais jovens.

Ao analisar o perfil dos entrevistados no atinente a sua classe dentro da hierarquia militar obteve-se como respondentes em superioridade os praças, com índice de 94%, enquanto que os oficiais representaram apenas 6%. Destes 2/3 são usuários das Delegacias da Polícia Civil que funcionam em expediente regular, ao contrário dos praças, dos quais 51% frequentam unidades que funcionam no regime do sistema de plantão.

3.1. Conclusão

A constante busca pela elevação da qualidade dos serviços prestados deve ser uma realidade para as organizações contemporâneas que almejem um diferencial competitivo sustentável, sejam estas prestadoras de qualquer tipo de serviço. Para a Polícia Civil, tal realidade não deve ser diferente, uma vez que, esquecendo-se de qualquer aspecto de competitividade, tem-se que considerar a relevância social representada por sua atividade fim, que é promover a Segurança.

Observando-se essa premissa, este estudo foi desenvolvido baseando-se nas principais teorias sobre a qualidade dos serviços e a sua mensuração por meio do uso de escalas, neste caso, a Escala SERVQUAL.

Esta configuração de sustentação teórica foi construída em observância aos ensinamentos de diversos autores que defendem que, para se obter ou aperfeiçoar a qualidade dos serviços, deve-se lançar mão de uma abordagem multidimensional para avaliá-la no intuito de aprimorá-la. Essa abordagem implica o envolvimento dos diferentes e principais atores interessados.

Assim sendo, o objetivo principal deste estudo foi analisar as percepções de um destes grupos de atores, *in casu* os policiais militares, sobre as dimensões da qualidade dos serviços prestados previstas na mencionada

escala, a fim de se buscar um entendimento melhor sobre o que efetivamente significa qualidade de serviços para eles.

Assim sendo, os resultados sugerem que determinadas diferenças de percepções, se trabalhadas, podem vir a melhorar a percepção da qualidade como um todo para os policiais militares. Ações ligadas à dimensão da Tangibilidade certamente demandariam um dispêndio maior de recursos se comparados, por exemplo, com investimentos necessários para a melhoria da dimensão da Empatia, apontada em segundo lugar como de baixa qualidade.

De qualquer forma, seja nesta ou naquela dimensão que pensarmos em realizar ajustes e ações corretivas visando à melhoria geral da percepção da qualidade dos serviços prestados pela Polícia Civil em prol dos policiais militares, vale lembrar que infelizmente em nenhuma delas foi observada em qualquer momento a situação ideal, ou seja, as percepções sendo maior do que as expectativas, o que demonstraria uma percepção positiva da qualidade nos serviços prestados.

8. REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Richard Medeiros de; PAIVA, Ionara Cortez Bezerra de; OLIVEIRA, Fernando Porfírio Soares de; PINHEIRO, Gilsenberg Gurgel; MEDEIROS, Wendell Arison Ribeiro de. SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE NA PERCEPÇÃO DOS LÍDERES COMUNITÁRIO. IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão., Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras Niterói, RJ, Brasil, 31 de julho, 01 e 02 de agosto de 2008. Disponível em http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg4/anais/T70019_0342.pdf acesso em 17.10.2013.

AUMOND, Carlos Walter. Gestão de serviços e relacionamentos: os 9 passos para desenvolver excelência em serviços. 2. reimp. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BATESON, John E. G.; HOFFMAN, K. Douglas. Marketing de Serviços; Tradução: Lúcia Simonini. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BAZÁN, Jorge Luis; MAZZON, José Afonso; MERINO, Martín Hernani. Classificação de modelos de resposta ao item policotômicos com aplicação ao marketing. Revista Brasileira de Estatística. Rio de Janeiro, v. 72, n. 235, jan./dez. 2011. Disponível em http://www.rbes.ibge.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=e61fd9ff-f654-4f92-9039-e060a8791245&groupId=37690208.

BOLTON, R. D.; DREW, J.H. A multistage model of customers' assessment of service quality and value. Journal of Consumer Research, v. 17, n. 4, 1991.

BRAGA, Douglas Gerson. Conflitos, eficiências e democracia na gestão pública. 1. reimp. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1998.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: centro gráfico do Senado Federal, 1988.

CERVO, Amaro Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia Científica. 4. ed. São Paulo: MAKRON Books, 1996.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, v. 56, n. 3, 1992.

ESTEFANO, E.V.V. I Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Curso de Pós-

Graduação em Engenharia da Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 1996.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Dicionário da Língua Portuguesa. 3. ed. Curitiba: Positivo, 2004.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona. Administração de serviços: operações estratégia e tecnologia de informação. Tradução: Gustavo Severo de Borba ...[et al]. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. Ed. São Paulo. Atlas, 2002.

GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing. v. 18, n. 4, 1984.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. Princípios de Marketing. Tradução: Arlete Simelle Marques e Sabrina Cairo. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LEE H.; LEE Y.; YOO D., The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. Journal of services marketing, v. 14, n. 3, 2000.

LOVELOCK, C.; WRIGTH, L. Serviços: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MUNRO, A. C. M. Divergências entre as Expectativas do Usuário e a Percepção da Gerência em relação a Qualidade do Serviço. 1994. Resumo de dissertação (Mestrado em Marketing) – UFRGS, Porto Alegre. Disponível em<<http://www.cesusp.ufrgs.br/PPGA/mktres.htm#15>>.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L.L.. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal Of Marketing, v.49, n. 4, 1985

SANTIN, Valter Foletto. Controle Judicial da Segurança Pública: eficiência do serviço na prevenção e repressão ao crime. ed. Revista dos Tribunais, São Paulo,2004.

TOURINHO FILHO, Fernando da Costa. Processo Penal revisada e atualizada. 26ª ed. vol. 1. São Paulo: Saraiva, 2004a.

VASCONCELOS, Eduardo. M. et al. Saúde mental e Serviço Social – o desafio da subjetividade e da interdisciplinaridade. São Paulo: Cortez, 2002.

APÊNDICE – Questionário aplicado aos policiais militares.

PRIMEIRA ETAPA

Este questionário tem caráter acadêmico. Não é necessária sua identificação e suas respostas não serão divulgadas a terceiros. Assim sendo, com base nas **suas EXPECTATIVAS em relação à qualidade dos serviços da POLÍCIA CIVIL**, responda as questões abaixo de acordo com seu grau de concordância, sendo: de **1 para discordo totalmente até 7 para concordo totalmente** com a afirmativa. Não existe resposta certa ou errada, o importante é você expressar a sua opinião

EM UMA EXCELENTE DELEGACIA:		1	2	3	4	5	6	7
v1	Os equipamentos devem possuir aparência moderna e são em número suficiente							
v2	As instalações físicas devem ser atraentes (confortáveis, silenciosas, arejadas, limpas, etc)							
v3	Os funcionários em geral devem possuir uma boa aparência							
v4	Os manuais(de como proceder), catálogos, formulários e sinalização(identificadores)utilizados são de qualidade							
v5	Os prazos estipulados para atendimento e prestação dos serviços são cumpridos							
v6	A Delegacia demonstra interesse em resolver os problemas e/ou ocorrências apresentados							
v7	Os atendimentos, serviços e diligências são combinados de maneira certa logo na primeira vez							
v8	Os prazos combinados para realização dos atos processuais e investigatórios são cumpridos							
v9	Seus dados cadastrais são mantidos e guardados sem erros							
v10	As informações dadas pelos funcionários sobre os prazos de execução e conclusão de serviços são corretas							
v11	O atendimento dispensado pelos policiais ligados ao atendimento é imediato							
v12	Os policiais e funcionários em geral são sempre dispostos a ajudar os usuários(policial militar)							
v13	Os funcionários e atendentes em geral estão sempre livres para responder os reclames dos usuários(policiais militares)							
v14	Os servidores e policiais atendentes possuem uma postura que inspira confiança.							
v15	Os servidores e policiais atendentes são cordiais e tratam as pessoas e usuários(policiais militares) com respeito							
v16	Os servidores e policiais atendentes são bem treinados para atender aos serviços solicitados							
v17	Os servidores e policiais atendentes possuem conhecimento para responder as dúvidas dos solicitantes							
v18	Existe atenção individual aos usuários(policiais militares), aos policiais civis e outros funcionários em suas solicitações							
v19	O horário de atendimento é conveniente para osusuários(policiais militares) e para os policiais civil e outros funcionários							
v20	Possui policiais civis e funcionários, na quantidade e com a qualidade necessária para dar atenção pessoal aos solicitantes dos serviços							
v21	Os interesses dos usuários(policiais militares) e demais profissionais envolvidos no processo de investigação são tratados com prioridade							
v22	Existe entendimento das necessidades específicas dos usuários(policiais militares) e demais profissionais(peritos, etc.).							

SEGUNDA ETAPA

Agora, com base na sua **EXPERIÊNCIA PESSOAL em relação à qualidade dos serviços DA DELEGACIA DE POLICIA CIVIL DE SUA ÁREA**, responda as questões abaixo de acordo com seu grau de concordância, sendo: de **1 para discordo totalmente até 7 para concordo totalmente** com a afirmativa. Novamente, não existe resposta certa ou errada, o importante é você expressar a sua opinião sobre o assunto

		1	2	3	4	5	6	7
v1	Os equipamentos possuem aparência moderna e são em número suficiente							
v2	As instalações físicas são atraentes (confortáveis, silenciosas, arejadas, limpas, etc)							
v3	Os funcionários em geral possuem uma boa aparência							
v4	Os manuais(de como proceder), catálogos, formulários e sinalização(identificadores) utilizados são de qualidade							
v5	Os prazos estipulados para atendimento e prestação dos serviços são cumpridos							
v6	A Delegacia demonstra interesse em resolver os problemas e/ou ocorrências apresentados							
v7	Os atendimentos, serviços e diligências são combinados de maneira certa logo na primeira vez							
v8	Os prazos combinados para realização dos atos processuais e investigatórios são cumpridos							
v9	Seus dados cadastrais são mantidos e guardados sem erros							
v10	As informações dadas pelos funcionários sobre os prazos de execução e conclusão de serviços são corretas							
v11	O atendimento dispensado pelos policiais ligados ao atendimento é imediato							
v12	Os policiais e funcionários em geral são sempre dispostos a ajudar os usuários(policial militar)							
v13	Os funcionários e atendentes em geral estão sempre livres para responder os reclames dos usuários(policiais militares)							
v14	Os servidores e policiais atendentes possuem uma postura que inspira confiança.							
v15	Os servidores e policiais atendentes são cordiais e tratam as pessoas e usuários(policiais militares) com respeito							
v16	Os servidores e policiais atendentes são bem treinados para atender aos serviços solicitados							
v17	Os servidores e policiais atendentes possuem conhecimento para responder as dúvidas dos solicitantes							
v18	Existe atenção individual aos usuários(policiais militares), aos policiais civis e outros funcionários em suas solicitações							
v19	O horário de atendimento é conveniente para osusuários(policiais militares) e para os policiais civil e outros funcionários							
v20	Possui policiais , na quantidade e com a qualidade necessária para dar atenção pessoal aos solicitantes dos serviços							
v21	Os interesses dos policiais militares e demais profissionais envolvidos no processo de investigação são tratados com prioridade							
v22	Existe entendimento das necessidades específicas dos usuários(policiais militares) e demais profissionais(peritos, etc.).							

PARA FINALIZAR, FALE UM POUCO DE VOCE RESPONDENDO AS QUESTÕES ABAIXO:

Q01	Qual é sua Classe dentro da Hierarquia Militar? 1() Oficial 2()Praça
Q02	Seu sexo: 1() Masculino 2() Feminino
Q03	Tempo de Serviço: 1() até 5 anos 2() de 06 a 10 anos 3() de 11 a 20 anos 4() 21 anos ou mais
Q04	Pertence a algum Grupoamento Especial: 1() SIM 2() NÃO
Q05	Em caso afirmativo qual unidade? 1() GPT 2() COD 3() ROTAM 4() BPMAmb 5() GIRO 6() De área - Comum
Q06	A Delegacia de Polícia que você mais costuma frequentar funciona no regime: 1() Plantonista 2() Expediente regular
Q07	Acredita que os serviços prestados em Delegacias Especializadas são de melhor qualidade? 1() Sim 2() Não