

PERSPECTIVA DO POLICIAL MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS SOBRE A QUALIDADE DO SEU SERVIÇO COM BASE EM SEU NÍVEL DE ALERTA CONDICIONADO PELAS ESCALAS DE SERVIÇO

PERSPECTIVE OF THE MILITARY POLICE OF THE STATE OF GOIÁS ABOUT THE QUALITY OF THEIR SERVICE BASED ON THEIR ALERT LEVEL CONDITIONED BY THE SERVICE SCALES

MATOS FILHO, Juarez Alves¹
VALVERDE, Marcos Cesar Silva²

RESUMO

O presente artigo científico examina a perspectiva do policial sobre a qualidade do serviço policial militar com base em seu nível de alerta condicionado pelas escalas de serviço utilizadas na Polícia Militar de Goiás, ao longo do texto será explanado sobre a qualidade e suas classificações, o serviço, as atribuições da Polícia Militar, o que é vigilância e estado de alerta bem como a legislação que regulamenta as escalas de serviço na Polícia Militar de Goiás. Esse trabalho tem o objetivo de verificar a perspectiva do policial militar sobre a qualidade do serviço policial militar com base nas escalas operacionais utilizadas na Polícia Militar de Goiás, sendo elas de 24/72 horas e suas variáveis, tendo como parâmetro o estado de atenção do policial militar que patrulha pelas ruas, levando em conta a quantidade de horas trabalhadas e descansadas. Como metodologia de pesquisa foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o assunto e a aplicação de um questionário aos policiais de uma unidade da Polícia Militar sobre o tema proposto. Os resultados constataram que para o policial militar a escala de 24/72 horas gera mais qualidade ao seu serviço, levando a conclusão que nesta escala há mais qualidade no serviço na perspectiva dos policiais, pois, embora eles fiquem fisicamente mais cansados, o tempo de descanso para se recuperar física e mentalmente é maior e assim poder trabalhar na próxima escala com mais atenção e estado de alerta elevado.

Palavras-chave: Perspectiva do policial. Gestão de qualidade. Escala de serviço. Polícia Militar. Estado de alerta.

ABSTRACT

The present scientific article examines the perspective of the police officer on the quality of the military police service based on their alert level conditioned by the service scales used in the Military Police of Goiás, throughout the text will be explained about the quality and its classifications, the service, the duties of the Military Police, which is vigilance and alertness as well as the legislation that regulates the service scales in

¹ Aluno do Curso de Formação de Oficiais do Comando da Academia de Polícia Militar de Goiás - CAPM, juarezamf@gmail.com: Goiânia – GO, julho de 18.

² Professor orientador: Mestre, docente do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás - CAPM, marcosvalverdeadm@gmail.com: Goiânia – GO, julho de 2018.

the Military Police of Goiás. This work has the objective of verifying the perspective of the military policeman on the quality of the military police service based on the operational scales used in the Military Police of Goiás, being of 24/72 hours and its variables, having as parameter the state of attention of the military policeman who patrols the streets, taking into account the amount of hours worked and rested. As a research methodology, a bibliographic review was carried out on the subject and the application of a questionnaire to the police officers of a Military Police unit on the proposed topic. The results show that for the military police officer the 24/72 hour scale generates more quality at his service, leading to the conclusion that on this scale there is more quality in service from the perspective of the police, since, although they are physically more tired, the time of rest to recover physically and mentally is greater and thus able to work on the next scale with more attention and high alertness.

Keywords: Perspective of the policeman. Quality management. Work scale. Military police. Alert state.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade de uma forma geral, e no caso deste estudo, a do estado de Goiás, clama cada vez mais por segurança pública, a criminalidade evolui e está cada dia que passa mais organizada, sendo assim, a polícia deve estar sempre um passo à frente desses infratores, como recursos tecnológicos e bons equipamentos, porém, não pode deixar de lado a organização do seu efetivo e ter a capacidade de se avaliar para saber qual estratégia organizacional proporciona mais qualidade em segurança para a população.

Qualidade é essencial para qualquer tipo de serviço, no que tange ao serviço policial militar que tem a missão de manter a ordem pública e está diretamente no raio de percepção da sociedade, medir essa qualidade e saber quais fatores podem influenciar nela, como a simples organização do efetivo e sua disposição em determinar turnos de serviço, pode fazer toda a diferença na prestação do seu serviço para a sociedade.

O presente artigo científico tem como objetivo constatar a perspectiva do policial militar sobre a qualidade do seu serviço, e saber se as escalas operacionais utilizadas na Polícia Militar de Goiás interferem nessa qualidade tendo como parâmetro o estado de atenção do policial militar que patrulha pelas ruas, levando em conta a quantidade de horas trabalhadas e descansadas que influenciam diretamente neste quesito.

Foram estudadas as escalas de doze horas de serviço por trinta e seis de descanso, a de vinte e quatro horas de serviço por setenta e duas de descanso e a

escala onde se alterna doze horas de serviço por vinte e quatro de descanso com a de doze horas de serviço por quarenta e oito de descanso que dará um rodízio de escala (diurna e noturna).

Será exposta a legislação que institui essas escalas de serviço da Polícia Militar de Goiás e conceituado o que é qualidade e como aferi-la e aplicá-la ao serviço público. No que tange a qualidade deve-se ter atenção no sentido que não é uma percepção universal e igualitária para todas as pessoas, sendo aferida conforme as necessidades dos receptores e a disposição dos prestadores do serviço.

A pesquisa visa descobrir em qual tipo de escala a tropa da Polícia Militar do Estado de Goiás percebe gerar mais qualidade em serviço e trabalhar com o estado de alerta, de vigilância elevado, necessário para proporcionar esta qualidade ao serviço, se seria na escala mais curta e com menos tempo de descanso ou numa escala mais longa, porém com mais tempo para recuperação física e mental, visto que estes são dois fatores que influenciam diretamente na qualidade do serviço prestado pelo policial militar individualmente falando.

Esse estudo irá analisar junto a uma unidade da Polícia Militar, por meio de um questionário respondido por policiais militares da Polícia Militar de Goiás, a percepção destes colaboradores sobre a qualidade do seu serviço com base no nível de alerta depreendido por eles nos diferentes tipos de escala utilizadas pela PM GO, verificando com base nas percepções sensoriais deles em qual delas seu estado de atenção, de vigilância, fica mais elevado e com isso gerando mais qualidade ao serviço prestado a população goiana.

O estudo é importante para que a polícia militar possa direcionar seu efetivo e reorganizar suas escalas para agir com mais efetividade no combate à criminalidade, gerando assim mais qualidade em segurança pública com um patrulhamento mais efetivo.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A qualidade dos serviços conforme ensina Paladini (2010) é uma preocupação antiga dos prestadores de serviço, os consumidores dos vários tipos de serviço observam e inspecionam o serviço que lhes é prestado a fim de que este seja satisfatório e atinja o fim com o qual o consumidor o requisitou. O serviço não é como o produto que pode ser estocado, sua prestação e consumo normalmente ocorrem

no mesmo instante, tornando o prestador desse serviço um elemento de extrema importância para o consumidor, como é o caso da Polícia Militar que proporciona segurança pública diretamente em contato com a população.

A noção de qualidade e controle vem se aperfeiçoando com o tempo, pois temos consumidores cada vez mais criteriosos e um mercado cada vez mais concorrido, esses dois fatores pressionam os prestadores de serviço a melhorar de todas as formas que eles encontram o serviço que prestam para agradar o cliente e não perder mercado, quem não acompanha essa evolução está caminhando para o fracasso.

2.1 CONCEITO DE QUALIDADE

O conceito, o ideal da qualidade é dinâmico, Paladini (2009) diz que ele muda constantemente conforme as organizações e as pessoas, que estão sempre criando novos parâmetros de qualidade em produtos, serviços, processos, modo de agir, e desta forma os demais prestadores de serviços e produtos vão descartando os conceitos antigos e inadequados para o momento atual ou ao contexto em que estão inseridos. Esse aspecto podemos ver no serviço policial militar que se mostra muito dinâmico e evolui com a sociedade, sendo que, o que era um serviço de qualidade no passado já não serve mais para o serviço policial da atualidade.

Se a forma de definir qualidade muda com o passar do tempo, alteram-se, também, os princípios de operação das estruturas e a natureza das ações destinadas a viabilizar a opção pela qualidade. Assim, a Gestão da Qualidade deve criar, permanentemente, um ambiente compatível com os conceitos de qualidade hoje em vigor ou aqueles selecionados pela organização para nortear sua atuação. (PALADINI, 2009, p. 10)

Conforme os ensinamentos de Lobo (2011), qualidade é o conjunto de características de um serviço que lhes dão condição de satisfazer as expectativas e necessidades explícitas e implícitas dos clientes. A depender da área, as necessidades de um serviço são especificadas, já em outras áreas precisa-se identificar e definir as necessidades não explícitas. Como a sociedade evolui, a necessidades dos serviços também, e essa situação implica a necessidade de aperfeiçoamento e revisão constante dos requisitos da qualidade.

Assim nota-se que a qualidade na avaliação de um serviço é subjetiva, ou seja, depende da percepção de cada cliente, e é diferente para cada um deles, por

exemplo, um mesmo serviço prestado exatamente da mesma forma para dois clientes, pode ser avaliado como de qualidade e satisfatório para o primeiro e de má qualidade pelo segundo, sendo assim reprovado. Dessa situação se retira a necessidade do prestador de serviço conhecer o seu público alvo e se adequar a ele para garantir a satisfação dos clientes.

No serviço policial militar é nítido essa avaliação subjetiva, pois uma mesma ação ou modo de agir de um policial para certa parte da sociedade será enaltecida e posta como de alta qualidade, já para outra parte da sociedade será reprovada e criticada.

Segundo Longo (1996), a qualidade é um valor que todos conhecem, porém, sua definição é feita de forma diferente entre os diversos grupos ou camadas sociais, os consumidores percebem de forma diferente a qualidade de um mesmo produto ou serviço, devido às suas necessidades, experiências e expectativas.

Como podemos ver acima, o conceito de qualidade é bastante complexo, desta forma Lopes (2014), utilizando da classificação criada por David Garvin com base na literatura e no ambiente corporativo, expôs a seguinte tabela:

Tabela 1: Definições da qualidade segundo Garvin.

Transcendente	Característica inerente e imensurável da qualidade – reconhecemo-la quando a vemos.
Baseada no Produto	Variáveis mensuráveis e precisas que se identificam com a qualidade de um produto.
Baseada no Utilizador	Perspectiva idiossincrática e pessoal da qualidade e uma das mais subjetivas.
Baseada na Construção	A qualidade é determinada pela procura de um produto – se as pessoas o querem é porque é bom,
Baseada no Valor	Envolve qualidade e preço. Pode usar qualquer uma das medidas de qualidade acima descritas, mas compara-as com o custo do produto.

Fonte: (Lopes, 2014)

Desta forma, Garvin criou parâmetros para se definir a qualidade de um produto no ambiente corporativo, tornando a análise da qualidade mais organizada e mais fácil de ser estudada, visto que foi dividida em categorias, e será usada no presente estudo da qualidade do serviço policial militar a perspectiva Transcendente supracitada.

2.2 CONCEITO DE SERVIÇO

Quanto ao serviço, este difere do produto pois é perecível, não se pode armazenar e nem adiantar sua produção, ele é resultado de uma atividade entre fornecedor e cliente a qual causa uma mudança no bem ou em uma pessoa por meio de acordo prévio entre as partes com intuito de sanar as necessidades desse cliente.

Saber o conceito de serviço é fundamental para compreender a natureza das atividades que englobam a prestação de serviço. Sendo assim, serviço são aquelas atividades que não criam bens materiais, e que são feitas de forma intangível com foco na satisfação das necessidades humanas, seja direta ou indiretamente. Lembrando que sua execução pode estar ligada a um bem material.

A Polícia Militar presta um serviço que gerar segurança as pessoas, protegendo suas vidas, seu patrimônio e a ordem pública, ela não cria um bem material, mas sim satisfazem a necessidade humana de ter segurança para desenvolver sua vida.

Conforme explica Zeithaml e Bitner (2000 apud MACHADO; MARTINS; QUEIROZ, 2006), os serviços são atos, processos e performances, além de todas as atividades em que o “produto” entregue não seja físico. Ele é consumido na hora que é feito e possui valor agregado imaterial com foco na pessoa que vai consumi-lo.

Tão importante quanto saber a definição de serviços é saber suas características mais importantes que foram expostas por Las Casas (2004), essas quatro características serão dispostas a seguir.

A primeira, Intangibilidade, significa que o serviço é abstrato, ou seja, são intangíveis na medida que não podem ser vistos, tocados, cheirados, provados antes do cliente compra-los, eles são imateriais.

Já a segunda, Inseparabilidade, mostra que não é possível produzir ou estocar serviço da mesma forma que se faz com os bens materiais, normalmente os serviços são prestados e consumidos simultaneamente com cliente e fornecedor frente a frente, logo ele é inseparável, devido a essa característica é necessário que o fornecedor tenha condição de realizar o serviço de maneira antecipada, e assim surgir a demanda possa cumpri-la.

A terceira, Heterogeneidade, também conhecida como Variabilidade, é a impossibilidade do serviço manter uma constância na qualidade. Os serviços são produzidos por seres humanos, o que torna a qualidade e a produção deles instáveis

também, instabilidade no sentido da dificuldade de se manter um padrão na prestação, pois cada ser humano possui capacidades e deficiências diferentes, fazendo com que seus serviços sejam reflexo dessas diferenças.

Por fim a quarta característica citada por Las Casas (2004), a Simultaneidade ou Perecibilidade, diz que a produção e consumo dos serviços são simultâneas, tornando impossível que ele seja estocado.

Segundo Carvalho e Paladini, (2012, p. 331) “[...] o consumidor, que provavelmente participa da operação, não julga apenas o seu resultado, mas também os aspectos da sua produção. ” Desta forma a avaliação do cliente se torna muito mais criteriosa por participar da produção e realização do serviço, sendo consciente de cada detalhe do que está ocorrendo para sanar suas necessidades.

O serviço prestado pela Polícia Militar é uma via de mão dupla conforme explicado acima, visto que não se pode proporcionar segurança onde não há pessoas recebendo essa segurança, e tendo em vista que a população está diretamente em contato com a Polícia Militar participando ativamente da prestação desse serviço, pode avaliar com mais propriedade a qualidade dele.

2.3 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA GESTÃO DE QUALIDADE

Se formos em busca de um conceito de qualidade remoto, na época em que os bens e serviços eram prestados por artesãos, verifica-se que este profissional detinha o domínio completo de todo o ciclo de produção, cada produto se adequava ao seu cliente para atender as suas necessidades e a qualidade era medida conforme esse produto se adequava as necessidades do cliente, não havia uma padronização na produção, nessa época a qualidade do produto ou do serviço prestado era divulgada boca a boca pelos clientes que ficavam satisfeitos.

Carvalho E Paladini (2012) ensinam em sua obra que com a revolução industrial foi abandonado o modelo artesanal, customizado, por um modelo de produção padronizado e em larga escala. As máquinas ganharam o cenário nessa época e a forma de produção onde cada trabalhador fazia apenas uma fração do trabalho, ou seja, eles não tinham o domínio do ciclo completo do produto, nem da concepção nem do planejamento, apenas executavam a tarefa que lhes era determinada. Nesta fase, o responsável pela qualidade do produto era o inspetor que checava se o produto estava saindo ao final do processo conforme o planejado.

No início do século XX com o Fordismo e o Taylorismo, as necessidades do cliente não eram o foco na concepção do produto, porém houve um grande avanço na concepção de controle de qualidade com a ideia de padronização das medidas das peças e componentes que se tornariam o produto final.

Carvalho e Paladini (2012) explicam que na década de 20, o estatístico norte americano Walter A. Shewhart deu um grande salto para o conceito de controle de qualidade fundindo os conceitos da estatística aos da produção. Ele também foi o criador do ciclo PDCA (*plan, do, check, act*), que em português quer dizer planejar, executar, verificar e agir, esse método também é conhecido como Ciclo Deming de qualidade e direcionava a atividade de análise para solucionar o problema. Nesse período também surgem as normas britânicas e americanas de controle estatístico de qualidade.

No período após a segunda guerra mundial, Longo (1996) ensina que com a difusão do controle estatístico de qualidade, surgem novos elementos da Gestão de Qualidade, surgem também associações voltadas somente para a área da qualidade, estudiosos começam a se aprofundar na questão e a publicar vários modelos e teorias. Carvalho e Paladini (2012) nos apresenta em sua obra o modelo criado por Joseph M. Juran que envolvia planejamento e apuração dos custos da qualidade e o sistema de Controle de Qualidade Total (TQC) de Armand Feigenbaum que pela primeira vez tratou a qualidade de forma sistêmica na organização.

Longo (1996) ainda expõe que no pós segunda guerra mundial também pode ser visto o desenvolvimento do modelo de gestão de qualidade japonês na busca para que fosse reerguido o país destruído pela guerra. No Japão podemos ver o modelo da produção enxuta da Toyota, no qual havia aversão ao desperdício e que teve como visível mudança a eliminação do inspetor, para isso foi desenvolvido no próprio trabalhador a sensibilidade para garantir que houvesse qualidade no que estavam produzindo. Outro ponto importante do modelo japonês é a melhoria continuada, ou busca pela perfeição, visto que o mercado e os consumidores são dinâmicos e estão sempre aumentando o padrão do que é esperado como sendo de qualidade.

No ano de 1987 surgiu um modelo internacional para a Gestão de Qualidade da ISO (International Organization for Standardization), e mesmo que essa norma não fosse obrigatória, ela ajudou a facilitar a relação entre consumidores e fornecedores ao longo da cadeia de produção geograficamente descentralizada, conforme as lições de Carvalho e Paladini (2012).

A gestão da qualidade modernamente somou esses novos modelos, a estatística com a constante busca por melhoria com alguns elementos da era artesanal, tentando uma aproximação da produção com as necessidades dos clientes, porém essa customização dos produtos começa a ser feita em massa e não mais individualmente. A qualidade passa a ser vista como critério competitivo, podendo dar vantagem mercadológica para quem produz com mais qualidade.

Por fim, o que está em evidência como tendência na área de gestão de qualidade é a integração dos sistemas de qualidade com normas de sustentabilidade, visando a produção com responsabilidade social, saúde, segurança ocupacional e conservação ambiental. A ISO já possui um conjunto integrado de normas para atingir esse objetivo.

2.4 ATRIBUIÇÕES, CARACTERÍSTICAS E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO POLICIAL MILITAR

A Polícia Militar ficou incumbida do policiamento ostensivo e da preservação da ordem pública. A ostensividade dita neste artigo é justamente no sentido de ostentar, ser visto, impor sua presença, patrulhar, para que a população possa identificar de pronto um policial militar no caso de alguma emergência, para que o indivíduo que pretenda infringir a lei possa ser inibido desta prática com a sua presença e também possui essa função no caso de ação imediata contra tentativa de dano a segurança pública.

Conforme ensina Fraga (2006) é atribuído ao policial militar em sua atividade fim o policiamento ostensivo, exercido pelo policial fardado, fiscalizando e observando com uma postura vigilante, para conter a ação de criminosos e evitar o cometimento dos crimes. Trabalho realizado em locais públicos de caráter a princípio preventivo, mas também pode ser repressivo.

Devido a essas características e a sua função é que temos policiais fardados e viaturas de maneira padronizada e de fácil identificação, acessível a qualquer cidadão, de todas as classes sociais, patrulhando nas ruas 24 horas por dia para preservar a ordem pública.

Segundo ensina Bueno *et al.* (2014) a Polícia Militar é:

Responsável pelo policiamento preventivo, realizando o policiamento ostensivo em todas as suas modalidades: policiamento motorizado e a pé;

policiamento florestal e de mananciais; policiamento de trânsito urbano e rodoviário; policiamento montado; policiamento com cães; policiamento escolar; policiamento de guarda; policiamento em praças desportivas; policiamento tático motorizado; radia-patrolhamento aéreo; rondas ostensivas; rondas ostensivas com apoio de motocicletas. (BUENO *et al.*, 2014)

Para que esse serviço ostensivo possa ser feito com qualidade exige-se do policial militar um estado de atenção elevado para identificar situações de risco contra os cidadãos, o patrimônio público e privado e até mesmo contra sua própria segurança, esse estado de atenção, de alerta, está diretamente ligado ao estado físico e psicológico do policial, visto que, qualquer ser humano, e no caso em estudo os policiais militares, quando estão cansados e estressados não conseguem manter elevados os seus níveis de atenção necessários para prestar um bom serviço à população.

No tocando organização do trabalho policial militar no estado de Goiás, conforme Goiás (2012), a portaria que regulamenta suas escalas de serviço, trata de casos específicos e gerais das escalas de serviço operacional e administrativo da instituição, do horário de descanso e da carga horário semanal do policial.

Com base nessa portaria, o objeto do nosso estudo serão as seguintes formas de escala previstas na portaria supracitada, a de 24x72 fixa e suas variações que utilizam 12h de trabalho, 12x36 fixa e a de 12x24 por 12x48 em rodizio de escala (diurna e noturna). Apesar de existirem outras formas de escala, estas são as mais utilizadas pelo serviço ordinário da Polícia Militar de Goiás e que tem relevância para o presente trabalho.

2.5 A VIGILÂNCIA E O SERVIÇO POLICIAL MILITAR

Conforme nos ensina Wagner (2003), a vigilância, que é o estado ou atenção seletiva visual, é a capacidade que as pessoas têm de passar longo período sob a exposição de diversos estímulos a procura de um sinal, de um estímulo-alvo que seja de interesse específico. Ao ler essa explicação, pode-se notar que no trabalho ostensivo da Polícia militar exige do policial um constante estado de atenção, de vigilância, a procura de infratores da lei e impondo sua presença na área de atuação.

Sem ter essa concentração no serviço e nos estímulos que ocorrem a sua volta, o policial militar não consegue desempenhar um serviço de qualidade para a

população, por isso é importante que eles estejam com estado físico e psicológico preservados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo científico visa estudar a perspectiva do policial militar sobre qualidade do seu serviço com base nas escalas operacionais utilizadas na Polícia Militar de Goiás, e descobrir em qual delas os policiais conseguem trabalhar melhor, levando em consideração seu estado de alerta e a própria percepção do ambiente que o policial tem durante o patrulhamento nestas diferentes escalas. Desvendando desta forma a que gera mais qualidade em segurança pública na visão do policial e consequentemente a mais vantajosa para a Polícia Militar.

Para atingir o objetivo do presente trabalho foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o tema em livros, artigos científicos, legislação federal e da própria instituição, para saber o que é a gestão de qualidade e quais as escalas utilizadas pela Polícia Militar de Goiás dispostas na legislação.

Com o intuito de descobrir qual legislação prevê as escalas de serviço que a Polícia Militar utiliza, foi acessado o site oficial da Polícia Militar de Goiás, <http://www.pm.go.gov.br> para conseguir o telefone da P1, setor da PM responsável por legislação. Efetuada a ligação o atendente orientou qual era o número do decreto e como ter acesso a ele pela intranet da Polícia Militar. Foi acessada a intranet pelo laboratório de informática da Academia da Polícia Militar e obtido os dados necessários sobre as escalas.

Para a realização da pesquisa foi escolhido o 38º Batalhão da Polícia Militar, localizado na Rua Tocantins esquina com Rua 04, Setor Central, na cidade de Goiânia-GO, pois a área da Academia da Polícia Militar é abrangida por esse batalhão e é nesta área que os cadetes fazem estágio de policiamento na praça, sendo que essa proximidade facilita a pesquisa.

Foi enviado no grupo de rede social daquele Batalhão um questionário, instrumento de pesquisa utilizado neste trabalho. Feito o cálculo amostral por meio eletrônico, no site <https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator>, onde se chegou ao número mínimo de 113 policiais, de uma população de 158 que trabalham no 38º BPM, sendo que 123 policiais responderam o questionário por meio de um formulário digital, de onde foram retirados os dados para análise e discussão.

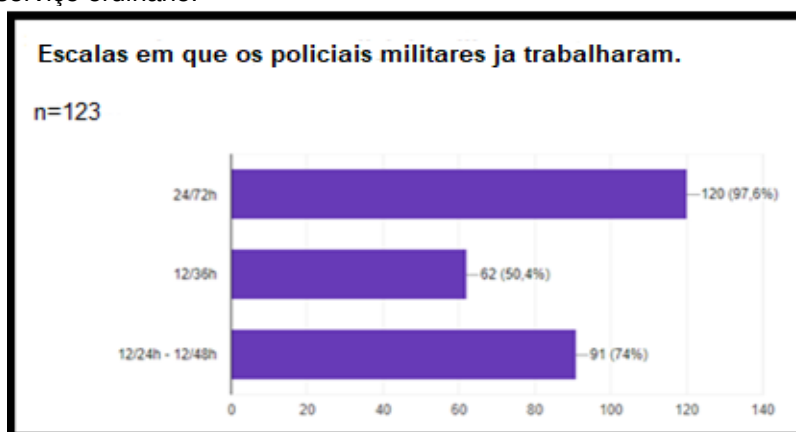
Realizou-se uma análise quantitativa dos dados obtidos com a pesquisa, expostos em gráficos para melhor visualização e interpretação dos leitores. Com esse questionário perseguiu-se o objetivo de mostrar na perspectiva policial militar em qual escala eles conseguem gerar um serviço de mais qualidade a população tendo como influenciador dessa qualidade seu nível de alerta e as escalas em que eles já trabalharam.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A percepção do policial militar sobre a qualidade do seu serviço neste estudo tem como foco as escalas de serviço a que são submetidos. O trabalho policial em si depende da realização de atividades que necessitam de um estado de atenção elevado por parte de seus colaboradores, desta forma, as escalas de serviço as quais eles são submetidos tem influência direta nesse fator, sendo que tendo mais atenção durante o patrulhamento, mais qualidade em serviço o policial proporcionará para a sociedade.

O Policial militar durante seu serviço deve se manter alerta para atingir seu objetivo de proteger a sociedade, conforme ensina Wagner (2003), ter uma atenção seletiva visual é a capacidade que o ser humano tem de passar longo período sob diversos estímulo a procura de um sinal ou estímulo-alvo específico, o que se adequa perfeitamente ao serviço policial militar, que fica nas ruas procurando indivíduos com atitude suspeita ou durante o atendimento de uma ocorrência que deve ficar alerta para resguardar a sua própria vida, integridade física e a dos cidadãos a sua volta.

Gráfico 1 – Tipos de escalas operacionais na quais os policiais militares de goiás já trabalharam no serviço ordinário.



Fonte (O Autor, 2018)

Dentre as três escalas de serviço escolhidas para a pesquisa, conforme Goiás (2012). Foi relatado que dentre os 123 policiais militares que participaram da pesquisa, 97,6% deles já trabalharam na escala 24/72h, 50,4% na de 12/36 e 91% na escala de 12/24 por 12/48h, ou seja, nota-se com isso que pelo menos metade deles já trabalharam em todas as escalas e a grande maioria em duas dessas escalas, tendo propriedade para compará-las e dizer em qual delas eles conseguem manter o nível de atenção mais elevado e conseqüentemente gerando mais qualidade em serviço prestado à população.

Gráfico 2 – Escala de serviço na qual o policial militar sente seu estado físico mais prejudicado.



Fonte (O Autor, 2018)

Gráfico 3 – Escala em que o policial militar sente seu nível de alerta para perceber o ambiente a sua volta e patrulhar mais elevado.



Fonte (O Autor, 2018)

No Gráfico 2, 54,5% dos colaboradores responderam que fisicamente o policial fica mais cansado na escala de 24h/72h, na de 12/36h foram 23,6% e na de 12/24h por 12/48 foram 22%. Já no Gráfico 3, 74,8% dos policiais responderam que

sentem seu nível de alerta mais elevado na escala de 24/72h, ou seja, praticamente $\frac{3}{4}$ de todos eles.

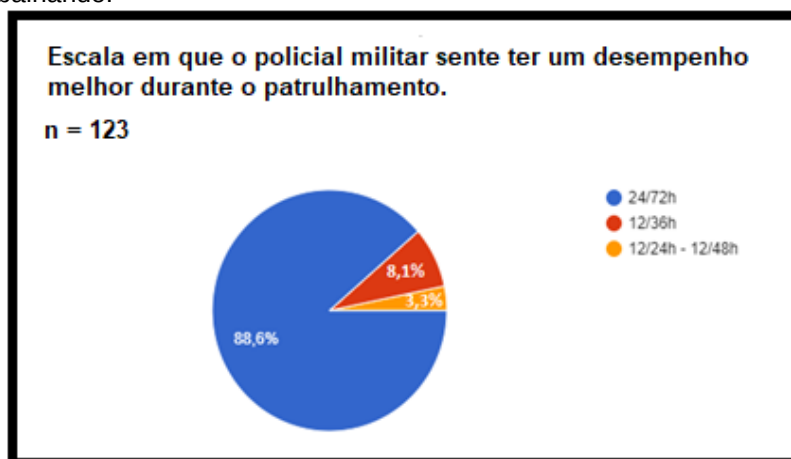
Extraí-se do Gráfico 2 que os policiais ficam fisicamente mais cansados na escala de 24/72h, visto que, por ser uma jornada de trabalho mais longa, exige mais fisicamente do policial militar, e além disso, eles são submetidos a situações altamente estressantes e se mantem o nível de alerta elevado por mais tempo.

Apesar das constatações feitas acima, os gráficos 2 e 3 só são conflitantes num primeiro momento, pois, deve-se notar que na escala de 24/72h o policial terá um período maior de descanso, 72h sem trabalhar, para poder recuperar seu estado físico, regularizar seu nível de estresse e poder voltar para o próximo serviço de 24h com sua saúde física e mental restauradas, o que lhe proporcionará um melhor rendimento neste novo período de serviço, conseguindo manter seu nível de alerta para trabalhar mais elevado, o que influencia diretamente na qualidade deste trabalho.

Conforme ensinado por Lobo (2011) qualidade é o conjunto de características de um serviço que lhe dão condição de satisfazer as expectativas e necessidades explícitas e implícitas dos clientes, no caso em tela, os clientes da Polícia Militar são os cidadãos que irão gozar de segurança pública de qualidade, pois estará garantida a preservação da ordem pública, que é atribuição constitucional da Polícia Militar exposta por Brasil (1988).

Nas outras duas escalas, apesar de ser um período menor, de 12h de serviço seguidos, o policial é submetido a altos níveis de estresse da mesma forma, e também há desgaste físico, porém, o período de recuperação é menor, podendo não ser suficiente para que o policial venha a recuperar-se física e mentalmente do serviço anterior.

Gráfico 4 – O policial milita respondeu em qual escala ele sente ter um melhor desempenho trabalhando.



Fonte (O autor)

Neste gráfico, podemos ver que a grande maioria dos policiais pesquisados sentem desempenhar um trabalho melhor na escala de 24/72h, 88,6% dos que responderam o questionário escolheram essa escala. Apesar desta escala ser mais longa, ele dispõe de um tempo maior para atuar perante a sociedade e resolver os problemas relacionados ao serviço, atender as pessoas em uma ocorrência, bem como manter-se patrulhando em determinado local a procura de algo suspeito, sem que o horário final da escala termine.

Neste trabalho pode-se analisar a percepção que o policial tem sobre a qualidade do seu serviço, sob a perspectiva Transcendente de Garvin, citado por Lopes (2014), a qual a qualidade é inerente ao produto ou serviço e pode ser reconhecida prontamente quando é vista, o que se adequa perfeitamente ao caso em questão, visto que, quando se tem um policial trabalhando com elevado estado de atenção, concentrado no serviço e preocupado em proporcionar segurança as pessoas, qualquer policial ou mesmo alguém que não seja policial pode notar que está sendo feito um serviço de qualidade para a sociedade.

Dentre as escalas pesquisadas, segundo a percepção dos próprios policiais militares do 38º Batalhão, a que o policial trabalha com o estado de alerta mais elevado, proporcionando desta forma mais qualidade ao serviço e gerando mais segurança à população, foi a escala de 24/72h.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho visou constatar a perspectiva do policial militar sobre qualidade do seu serviço com base nas escalas operacionais utilizadas na Polícia Militar de Goiás tendo como parâmetro o estado de atenção do policial militar, levando em conta a quantidade de horas trabalhadas e descansadas diferentes.

Com a pesquisa realizada foi possível constatar que na visão do policial militar a escala que ele sente seu estado físico mais prejudicado é a de 24/72 horas, porém mesmo assim, também foi a escala em que os colaboradores assinalaram como sendo a que eles sentem ter um melhor desempenho durante o trabalho e conseguem manter a atenção e o estado de alerta elevado no serviço por mais tempo.

A soma desses fatores gera mais qualidade ao serviço policial militar, visto que, a atenção no serviço é requisito essencial para desempenhar um bom serviço na Polícia Militar, bem como estar com a mente e o corpo descansados, para que os

policiais possam trabalhar de forma segura e focada em seu objetivo de patrulhar e gerar segurança para a sociedade.

Avaliar a qualidade do serviço policial militar na perspectiva do próprio policial é importante para dar um norte aos gestores dessas pessoas e da qualidade do serviço prestado. A PM é força de segurança pública que esta diariamente e diretamente em contato com a população e tem o dever constitucional de preservação da ordem pública, desta forma, a qualidade desse serviço prestado influencia diretamente na vida das pessoas. Quando o serviço policial é prestado com qualidade, a sociedade pode perceber de imediato essa situação, gerando com isso uma sensação de segurança maior para a população.

Após analisar os dados da pesquisa com base na perspectiva transcendente da qualidade, conclui-se que na visão do policial militar a escala de 24/72 horas gera mais qualidade ao seu serviço que, embora tenha mais horas seguidas de trabalho, tem um período de descanso igualmente longo para recuperar-se física e mentalmente. Estar com a saúde física e mental preservada faz com que o policial mantenha um nível de alerta elevado durante o serviço, sendo mais produtivo e gerando mais qualidade em segurança pública para a população.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

BUENO, H. P. V.; GUIMARÃES, L. A. M.; MARTINS, L. F.; MAYER, V. M.; MINARI, M. R. T. **Síndrome de burnout e qualidade de vida de policiais militares e civis**. Revista Sul Americana de Psicologia. Campo Grande: UCDB, 2014. Disponível em: <file:///C:/Users/Juarez%20Filho/Downloads/32-1-163-1-10-20140731.pdf >. Acesso em: 22 de jul. de 2018

CARVALHO, M. M. de; PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

FRAGA, Cristina K. **Peculiaridades do trabalho policial militar**. Revista Virtual Textos e Contextos, nº 6. UAEM, 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/3215/321527159007/>>. Acesso em: 23 de nov. de 2018.

GOIÁS. Polícia Militar. Secretaria de Segurança Pública. **Portaria nº 2550 de 09 de julho de 2012**. Goiânia. PMGO. 2012.

.LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LOBO, R. N. **Gestão da qualidade**. Editora Érica. 2011. Disponível em: <
https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=KYdiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=gest%C3%A3o+de+qualidade&ots=GOM7kMUSC6&sig=A_6LitCofQ1TtY8O3NAF19BPMYo#v=onepage&q=gest%C3%A3o%20de%20qualidade&f=false >. Acesso em: 18 de jul. de 2018.

LONGO, R. M. J. **Gestão da qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Brasília. 1996. Disponível em:
 <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td_0397.pdf >. Acesso em: 20 de jun. de 2018.

LOPES, J. C. da C.. **Gestão da qualidade**: decisão ou constrangimento estratégico. Mestrado em Estratégia Empresarial. Lisboa. 2014. Disponível em: <
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13214/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20M-EE%20-%20Gest%C3%A3o%20da%20Qualidade%20-%20Janice%20Lopes%2050029662.pdf> > Acesso em 18 de jul. de 2018.

MACHADO, C. S. A. **A exaustão profissional nos agentes da polícia de segurança pública do concelho de viseu**. Universidade da Beira Interior. Covilhã. 2011. Disponível em:
 <<https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/2711/1/A%20Exaust%C3%A3o%20Profissional%20nos%20Agentes%20da%20Pol%C3%ADcia%20de%20Seguran%C3%A7a%20P%C3%BAblica%20do%20Concelho%20de%20Viseu.pdf> >. Acesso em: 22 de jul. de 2018.

MACHADO, M. D; MARTINS, M. F; QUEIROZ, T. R.. **Mensuração da qualidade de serviço em empresas de fast food**. Departamento de Engenharia de Produção. UFSCar. São Carlos. 2006. Disponível em:
 <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/gp/v13n2/31172.pdf> > Acesso em 21 de jul. de 2018.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e prática / quality management: theory and practice. São Paulo: Atlas, 2010. Disponível em:
 <<http://search.bvsalud.org/cvsp/resource/pt/lil-757549> > Acesso em: 20 de jun. de 2018.

PALADINI, E. P. **Gestão estratégica da qualidade**: princípios, métodos e processos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

REIS, M. da H. A. **Gestão de qualidade no serviço público**: a qualidade do serviço público prestado pela prefeitura-bairro de cajazeiras, em Salvador/BA. Salvador: UNILAB. 2016. Disponível em: <
<http://www.repositorio.unilab.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/482/Mar%C3%ADlia%20da%20Hora%20Ara%C3%BAjo%20Reis.pdf?sequence=1&isAllowed=y> > Acesso em: 21 de jul. de 2018.

WAGNER, C. J. P. **Atenção visual em crianças e adolescentes**: um estudo a partir do paradigma de tempo e reação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituto de psicologia. 2003. Disponível em: <
<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/3337> > Acesso em 21 de jul. de 2018.

WERKEMA, M. C. C. **As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Escola de engenharia da UFMG, 1995.

APÊNDICE I – Questionário a ser respondido por Policiais Militares
lotados no 38º Batalhão da Polícia militar

01- A que classe você pertence?

- ☐ Praça
- ☐ Oficial

02- A quanto tempo trabalha na Polícia Militar?

- ☐ De 0 a 2 anos?
- ☐ De 2 a 5 anos?
- ☐ De 5 a 15 anos?
- ☐ Mais de 15 anos?

03- Em qual das seguintes escalas você já trabalhou? (Pode-se marcar mais de uma opção ou todas se for o caso).

- ☐ 24/72h
- ☐ 12/36h
- ☐ 12/24h-12/48h

04- Qual das seguintes escalas você se sente mais cansado?

- ☐ 24/72h
- ☐ 12/36h
- ☐ 12/24h-12/48h

05- Qual escala você patrulha sem perder a atenção por mais tempo seguido?

- ☐ 24/72h
- ☐ 12/36h
- ☐ 12/24h-12/48h

06- Qual escala você sente seu estado físico mais prejudicado?

- ☐ 24/72h
- ☐ 12/36h
- ☐ 12/24h-12/48h

07- Qual escala você sente que seu nível de alerta para perceber o ambiente a sua volta e patrulhar fica mais elevado?

- ☐ 24/72h
- ☐ 12/36h
- ☐ 12/24h-12/48h

08- Qual escala você consegue ter um rendimento melhor em serviço prestado para a população?

- ☐ 24/72h
- ☐ 12/36h
- ☐ 12/24h-12/48h

09- Você sente ter um desempenho melhor patrulhando em qual escala?

- ☐ 24/72h
- ☐ 12/36h
- ☐ 12/24h-12/48h

10- Qual escala você prefere trabalhar?

- ☐ 24/72h
- ☐ 12/36h
- ☐ 12/24h-12/48h