

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E CIÊNCIAS
ECONÔMICAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL

AFRÂNIO CARRIJO DE OLIVEIRA
ELIAS FERREIRA TOSTA

QUALIDADE DO ATENDIMENTO À COMUNIDADE PELA POLÍCIA MILITAR NA
ÁREA DE APARECIDA DE GOIÂNIA, NO PERÍODO DE 01 A 28 DE FEVEREIRO DE
2011

ORIENTADORA:
PROF^a MS. ALETHEIA FERREIRA DA CRUZ

GOIÂNIA
2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E CIÊNCIAS
ECONÔMICAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL

AFRÂNIO CARRIJO DE OLIVEIRA
ELIAS FERREIRA TOSTA

QUALIDADE DO ATENDIMENTO À COMUNIDADE PELA POLÍCIA MILITAR NA
ÁREA DE APARECIDA DE GOIÂNIA, NO PERÍODO DE 01 A 28 DE FEVEREIRO DE
2011

Artigo Científico apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Organizacional pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas – FACE da Universidade Federal de Goiás – UFG, sob a orientação da Professora: MSc. Alethéia Ferreira da Cruz.

ORIENTADORA:
PROF^a MSc. ALETHÉIA FERREIRA DA CRUZ

GOIÂNIA
2011

RESUMO

O presente trabalho diz respeito à qualidade do serviço prestado pela Polícia Militar. Optou-se por delimitar tempo, espaço e o tipo de serviço a ser avaliado como meio de facilitar a pesquisa. Neste trabalho apresentou-se uma pesquisa bibliográfica, com definição e aspectos históricos da qualidade em serviços. Também tratou-se do direito das pessoas a uma segurança pública com qualidade e da construção de instrumento de medição do desempenho e da qualidade. Na terceira parte do trabalho a pesquisa adotada foi a do tipo descritiva. Nesta fase que é mais operacional, pois trata-se da busca dos dados primários, foi desenvolvida pesquisa de campo. As informações foram obtidas a partir da elaboração e aplicação de questionário com questões do tipo fechado. O questionário foi aplicado por oficiais que atuam na área pesquisada. No final, verificou-se que no tocante à prestação de serviço na área pesquisada, o grau de satisfação da população com o trabalho da Polícia Militar é bom. Detectou-se, no entanto, possibilidade de melhoria em alguns aspectos.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade. Serviço. Avaliação.

ABSTRACT

The present study concerns the quality of service provided by the Military Police. We chose to define time, space and type of service being evaluated as a means to facilitate the search. This work presented a literature search, defining and historical aspects of service quality. Also this was the right of people to a public safety with quality and construction of instruments for measuring the performance and quality. The third part of the research work has been adopted from the descriptive type. At this stage it is more operational, since it is the pursuit of primary data, field research was developed. The information was obtained from the elaboration and implementation of a questionnaire with questions such as closed. The questionnaire was administered by officers working in the area searched. In the end, it was found that with respect to the provision of service in the area surveyed, the satisfaction of the population with the work of the Military Police is good. It turned out, however, room for improvement in some aspects.

KEYWORDS: Quality. Service. Evaluation.

1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso cumpre exigência para obtenção de nota final no Curso de Gestão Organizacional ministrado pela Universidade Federal de Goiás, na qualidade de Entidade de Ensino Superior, contratada pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás para aplicar o curso a um grupo de servidores.

O tema proposto neste artigo versa sobre a qualidade do atendimento à comunidade pela Polícia Militar do Estado de Goiás na área de Aparecida de Goiânia, no período de 01 a 28 de fevereiro de 2011.

O setor de serviços ocupa uma posição cada vez mais vantajosa na economia. No Brasil, é um ramo que emprega mais do que a indústria e o comércio, e cuja receita cresceu 83% entre 1999 e 2003 (VASCONCELOS, 2006).

Um tema cada vez mais recorrente quando se fala em prestação de serviços é o da qualidade. Quando se trata de empresas privadas, a lógica que se impõe é a do mercado. A disputa por novos clientes e a fidelização dos já existentes, obriga as empresas a inovar em busca de melhor qualidade.

E quando se trata de serviços que só podem ser prestados pelo Poder Público? Há um meio de se exigir qualidade ou o cidadão está a mercê de serviços que não o satisfazem, sem nada poder fazer? Afinal o que vem a ser a qualidade? Como mensurá-la, a fim de estabelecer se o serviço prestado está satisfazendo o cliente ou no caso do serviço público, o cidadão, a comunidade usuária?

A Polícia Militar do Estado de Goiás vem prestando um serviço com qualidade à comunidade que atende? É possível mensurar com que qualidade a PM vem prestando seus serviços à sociedade?

Estabeleceu-se como objetivo geral da pesquisa medir o nível de qualidade do serviço prestado pela Polícia Militar à população da cidade de Aparecida de Goiânia. Para se estabelecer o nível de qualidade, necessário medir-se o grau de satisfação da população usuária.

Destacam-se no estudo os seguintes objetivos específicos: Propor medidas que visem adequar o serviço ofertado à expectativa do público alvo. Sugerir treinamentos específicos voltados à elevação do grau de satisfação da sociedade em relação ao serviço da PM e com isso, aperfeiçoar o seu nível de qualidade. Opinar sobre a criação de órgão específico na estrutura da PM com atribuição de pesquisar continuamente a qualidade dos serviços, propiciando tomada de decisões pelos gestores.

A justificativa para realização da pesquisa decorre da possibilidade de alterações tanto na estrutura da Polícia Militar quanto nos seus processos de atuação ou ainda de aperfeiçoamento da estrutura e dos processos atualmente existentes, caso o nível de qualidade atualmente apresentado esteja em patamares inadequados.

O tema é importante, haja vista que qualidade dos serviços públicos é uma exigência constante da comunidade e também dos órgãos de controle. A pesquisa justifica-se por objetivar decisões que visem um melhor emprego dos meios e também estabelecer o desenvolvimento de habilidades que propiciem melhora na qualidade dos serviços prestados à comunidade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Falconi (apud BARBOSA, 2006, p. 41) sintetiza o conceito de qualidade nos seguintes termos: “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Corrêa e Caon (2002) ressaltam que a importância das atividades de serviços na economia ocidental revela-se de forma cíclico-histórica. Para eles as atividades de serviços existem desde a Grécia clássica. Asseveram ainda que alguns fatores forçam o aumento por serviços: O desejo de melhor qualidade de vida por parte das pessoas. A urbanização que passa a exigir alguns serviços indispensáveis, como segurança, por exemplo. Variação demográfica. Mudanças sócio-econômicas. Aumento da sofisticação dos consumidores. Mudanças tecnológicas que tem aumentado a qualidade dos serviços. Entre outros fatores.

Indiscutível que a exigência por serviços de melhor qualidade é uma crescente por parte da população. O consumidor está mais seletivo. Se por um lado, na iniciativa privada, a concorrência obriga as empresas a prestarem serviços de alta qualidade, por que almejam o lucro. Por outro lado, os órgãos públicos prestadores de serviços devem prestar serviços com qualidade por imperativo legal. Todo comando normativo, no atual Estado Democrático de Direito, direciona os agentes públicos a atingirem a máxima eficiência na prestação de serviços.

Nunes (2002) argumenta que não basta haver adequação e nem estar à disposição das pessoas. Para ele, o serviço deve ser realmente eficiente, ou seja, tem de cumprir sua finalidade concreta. Complementa o autor que o significado de eficiência remete ao resultado, ou seja, eficiente é aquilo que funciona. E finaliza alegando que o serviço público é eficiente quando a necessidade para a qual ele foi criado é suprida concretamente. Eficiência é qualidade.

Não é demais lembrar que eficiência é um dos princípios da Administração Pública. Para Moraes (1999 apud PINHEIRO, 2000), o princípio da eficiência impõe à administração pública e a seus agentes perseguirem a realização do bem comum, por meio do exercício de suas atividades. Para isso devem fazê-lo de forma imparcial, neutra, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade. De maneira a evitar desperdícios e a garantir a maior rentabilidade social.

Munro (1994 apud FADEL; REGIS FILHO, 2009) destaca que a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda focaliza-se na própria existência do serviço. Com isso, deixa sua qualidade relegada a um segundo plano. Para ele, as organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade e mostram-se dependentes da qualidade, agilidade e localização desses serviços. Por ter como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessita continuamente redefinir sua missão. Isso se aplica a todo e qualquer serviço prestado pelo Poder Público. Em qualquer esfera de poder (Federal, Estadual e Municipal). Inclusive na área de segurança pública.

2.2 MEDINDO A QUALIDADE

Parasuraman et al. (1988 apud MIGUEL e SALOMI, 2004) propuseram a medição de qualidade do serviço, baseados no modelo de satisfação de Oliver (1980), afirmando que a satisfação do cliente é uma função da diferença entre expectativa e desempenho. Para os mesmos autores, o *Gap*, ou diferença entre a expectativa e a percepção de desempenho, além de ser uma medida da satisfação do cliente, também seria uma medida da qualidade do serviço em relação a uma dimensão específica. Inicialmente os autores criaram um modelo composto por 97 itens e que estabelecia 10 dimensões da qualidade. Continuando os estudos, reduziram a quantidade de itens do questionário para 22 e as dimensões a serem avaliadas como pressupostos da qualidade para apenas cinco. Ao instrumento criado deram o nome de SERVQUAL e passaram a utilizá-lo para medir tanto a expectativa quanto o desempenho do serviço. Através desse instrumento afirmaram ser possível avaliar as cinco dimensões da qualidade que são: confiabilidade, habilidade traduzida como a capacidade de realizar um serviço prometido de forma confiável e precisa; presteza – como ajudar o cliente e prover pronto atendimento; segurança – habilidade em transmitir confiança e segurança, com cortesia e conhecimento; empatia – são os cuidados e atenção individualizados aos clientes, e; aspectos tangíveis – relacionados à instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.

Tabela 1 – Instrumento SERVQUAL

Item	Expectativa (E)	Desempenho (D)
1	Ela deveria ter equipamentos modernos.	XYZ tem equipamentos modernos.
2	As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
3	Os seus empregados deveriam estar bem vestidos e asseados.	Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.
4	A aparência das instalações da empresa deveria estar conservada de acordo com o serviço oferecido.	A aparência das instalações físicas de XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	Quando estas emresas prometem fazer algo em certo tempo deveriam fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
6	Quando os clientes tem algum problema com esta empresa ela deveria ser solidária e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
7	Esta empresa deveria ser de confiança.	XYZ é de confiança.
8	Ela deveria fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
9	Ela deveria manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.
10	Não seria de se esperar que ela informasse os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11	Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados da empresa.	Você não recebe serviço imediato dos empregados de XYZ.
12	Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados de XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13	É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	Empregados de XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14	Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15	Clientes deveriam ser capazes de se sentir seguros na negociação com os empregados da empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados de XYZ.
16	Seus empregados deveriam ser educados.	Empregados de XYZ são educados.
17	Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Os empregados de XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
18	Não seria de esperar que a empresa desse atenção personalizada aos clientes.	XYZ não dá atenção individual a você.
19	Não se pode esperar que os empregados dêem atenção personalizada aos clientes	Os empregados de XYZ não dão atenção pessoal.
20	É absurdo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados de XYZ não sabem das suas necessidades.
21	É absurdo esperar que esta empresa tenha os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	XYZ não tem os seus melhores interesses como objetivo.
22	Não deveria se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.	XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.

Fonte: Parasuraman et al. (1985 apud MIGUEL e SALOMI, 2004).

Posteriormente, Parasuraman *et al.* (1991 apud MIGUEL e SALOMI, 2004), baseados em levantamento empírico em cinco empresas de serviço, refinaram o instrumento SERVQUAL. As expressões originais "deveriam", que poderiam contribuir negativamente para um aumento de expectativa do entrevistado, foram substituídas por outras que retratavam a expectativa do que os clientes considerariam como serviços excelentes. Também trocaram as expressões negativas por expressões afirmativas e dois itens foram substituídos com a finalidade de refletir mais fielmente as dimensões representadas.

Sobre a possibilidade de aplicação da escala SERVQUAL para as diversas áreas do setor de serviços, instalou-se uma séria controvérsia. Carman (1990 apud MIGUEL e SALOMI, 2004) chegou mesmo a afirmar que a escala não poderia ser aplicada a todos os tipos de serviço, mas apenas adaptada a determinados serviços específicos. Babakus e Boller (1992 apud MIGUEL e SALOMI, 2004) chegaram a resultados parecidos, concluindo que as dimensões a serem avaliadas dependeriam do tipo de serviço analisado. Estes autores obtiveram resultados mais satisfatórios, utilizando modelo baseados unicamente na percepção de desempenho, em contraposição aos modelos baseados na diferença entre expectativa e desempenho.

Cronin e Taylor (1992 apud MIGUEL e SALOMI, 2004), criticando o modelo de Parasuraman, desenvolveram um modelo baseado somente na percepção de desempenho de serviços. Para eles, a qualidade é conceituada mais como uma atitude do cliente, que não deve ser medida com base no modelo de satisfação de Oliver (1980 apud FARIAS e SANTOS, 2000), ou seja, através das diferenças entre expectativa e desempenho.

Os autores acima citados desenvolveram a escala SERVPERF como uma alternativa ao instrumento SERVQUAL, considerando ainda que os 22 itens, representando as cinco

dimensões da qualidade em serviço, propostos por Parasuraman et al. (1988) estavam bem embasados teoricamente e os utilizaram, mas apenas para avaliação do desempenho (CRONIN e TAYLOR, 1992 apud MIGUEL e SALOMI, 2004).

Para Chagas (2000), não existe uma metodologia padrão para a criação de questionários. Sobre o assunto, o autor avisa que existem recomendações de diversos autores com relação a essa importante tarefa no processo de pesquisa científica. No sentido de orientar sobre a elaboração de questionários, ele faz um apanhado dessas recomendações e as apresenta de forma didática no artigo, o questionário na pesquisa científica (2000). Com base em seu trabalho, pode-se definir facilmente: o formato das respostas desejadas; o modelo de perguntas mais adequado que não enseje respostas preconcebidas ou carregada de conteúdo sugestivo; a seqüência mais adequada a ser dada às perguntas; o melhor lay-out, entre outros aspectos. Em seu trabalho, o autor ainda esclarece quanto aos erros mais comuns quando se trata da construção de um bom questionário.

Baker (2005, apud BRANDELISE 2005) leciona que as escalas de Likert, ou escalas Somadas, requerem que os entrevistados indiquem seu grau de concordância ou discordância com declarações relativas à atitude que está sendo medida. Atribui-se valores numéricos e/ou sinais às respostas para refletir a força e a direção da reação do entrevistado à declaração. As declarações de concordância devem receber valores positivos ou altos enquanto as declarações das quais discordam devem receber valores negativos ou baixos. As escalas podem ir, por exemplo, de 1 a 5, de 5 a 1, ou de +2 a -2, passando por zero. As declarações devem oportunizar ao entrevistado expressar respostas claras em vez de respostas neutras, ambíguas.

Mattar (2001 apud BRANDALISE, 2005) explica que para cada unidade de resposta deve-se atribuir um número que reflete a direção da atitude dos respondentes em relação a

cada afirmação. Para o autor, as principais vantagens das Escalas de Likert são a simplicidade de construção; o uso de afirmações que não estão explicitamente ligadas à atitude estudada, permitindo a inclusão de qualquer item que se verifique, empiricamente, ser coerente com o resultado final; e ainda, a amplitude de respostas permitidas apresenta informação mais precisa da opinião do respondente em relação a cada afirmação. Como desvantagem, por ser uma escala essencialmente ordinal, não permite dizer quanto um respondente é mais favorável a outro, nem mede o quanto de mudança ocorre na atitude após expor os respondentes a determinados eventos.

2.3 A POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS E A QUALIDADE EM SERVIÇOS

Para garantir a preservação da ordem pública, a incolumidade das pessoas e do patrimônio, o Estado possui uma categoria de órgãos, cada qual com atribuições específicas delineadas pela Constituição. O art. 144 de nossa Carta Cidadã estabelece que “a segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio [...]”. (BRASIL, 2011).

Nesse mesmo sentido, o Parágrafo 5º do artigo acima citado normatiza que “às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública”.

Partindo do pressuposto de que a segurança pública encerra uma série de serviços, forçoso é concluir que por força da Constituição e das leis, tais serviços devem ser disponibilizados à sociedade pelo Poder Público.

No Estado de Goiás, à Polícia Militar incumbe exercer com exclusividade a polícia ostensiva. O problema consiste em saber como se apresenta a qualidade desse serviço essencial prestado pelo Estado, pela sua corporação militar.

Em se falando de qualidade no serviço, especificamente no que toca à PM goiana, no ano de 2003 foi publicada no Boletim Geral a Portaria nº 678/PM-026/03-PM/1. Por força desse ato, cumprindo diretriz do Programa Estadual da Qualidade, foi instituído na PM, o Procedimento Operacional Padrão – POP. (GOIÁS, 2003).

O POP foi materializado em forma de livro com o título de Manual de Procedimentos Operacionais Padrão. Ele contém métodos e técnicas indispensáveis ao desenvolvimento do trabalho policial. Tais métodos e técnicas visam criar um círculo positivo permanente de melhoria da qualidade dos serviços prestados pela PM. Aplicá-lo é tarefa de cada um. Os resultados devem ser a prevenção do erro, a eliminação do desperdício a realização pessoal e profissional e por fim a satisfação do cidadão.

No POP estão previstos vários processos que em última análise, é o modo como o policial militar deve se comportar diante de cada fato concreto. Cada processo estabelece o material necessário, as etapas, o procedimento, a descrição e a legislação que fundamenta a ação. Nesse mesmo documento estão previstas as atividades críticas, a seqüência das ações a serem desempenhadas, os resultados esperados, as ações corretivas e as possibilidades de erros quando do atendimento de uma ocorrência.

Assim, revela-se ser uma obrigação dos gestores do sistema de segurança, não só do Estado de Goiás, a busca constante pela qualidade na prestação de serviços. De um lado as instituições responsáveis por fornecer o serviço e de outro, a população que é sua destinatária.

O que seja qualidade, como identificá-la, a necessidade de estabelecer um instrumento de medição da qualidade com base científica foram assuntos abordados nos itens antecedentes. No próximo tópico, serão abordados os aspectos práticos do presente trabalho.

3 METODOLOGIA

Como já dito em linhas pretéritas, objetiva-se com o presente estudo realizar uma avaliação da qualidade do serviço prestado pela Polícia Militar de Goiás. Inegável que avaliar globalmente as várias frentes de atendimento prestado pela corporação demandaria muito tempo, além do alto custo do projeto. Assim, optou-se por avaliar apenas uma frente de serviço, delimitando espaço e tempo, como meio de tornar a pesquisa exequível.

Delimitou-se que a pesquisa abrangeria apenas os atendimentos das ocorrências de crime contra o patrimônio realizados no período de 01 a 28 de fevereiro de 2011, em Aparecida de Goiânia.

3.1 LOCAL DE ESTUDO

O estudo foi desenvolvido na área do 2º CRPM. Este grande comando é responsável por atender a população da cidade de Aparecida de Goiânia e possui nessa cidade 04 (quatro) unidades operacionais: O 8º Batalhão de Polícia Militar que tem sua sede no Bairro Vera

Cruz; A 16ª Companhia Independente de Polícia Militar – 16ª CIPM, com sede no Setor Garavelo; a 25ª Companhia Independente de Polícia Militar – 25ª CIPM, com sede na Vila Santa Luzia e a 26ª Companhia Independente de Polícia Militar – 26ª CIPM, com sede no Conjunto Cruzeiro do Sul.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Com base no banco de dados do 2º CRPM (GOIÁS, 2011) que são apresentados de forma resumida na Tabela 2, percebeu-se que houve 383 (trezentos e oitenta e três) atendimentos a pessoas vítimas de crime contra o patrimônio. O 8º BPM realizou 119 (cento e dezenove) atendimentos. A 16ª CIPM realizou 153 (cento e cinquenta e três) atendimentos. A 25ª CIPM realizou 17 (dezesete) atendimentos e a 26ª CIPM realizou 94 (noventa e quatro) atendimentos. Concluiu-se que a população é de 383 (trezentos e oitenta e três) pessoas.

Tabela 2 – Mapa de ocorrências 2º CRPM

Unidade	Natureza	Quantidade
8º BPM	Crimes contra o patrimônio	119
16ª CIPM	Crimes contra o patrimônio	153
25ª CIPM	Crimes contra o patrimônio	17
26ª CIPM	Patrimônio	94
	Crimes contra o patrimônio	
Total		383

Fonte: Dados obtidos junto à Seção Estatística do 2º CRPM. Polícia Militar (Goiás, 2011).

Para calcular o tamanho da amostra partindo de determinada população, Gomes (2005, p. 31), no Manual Como Realizar uma Pesquisa de Mercado, indica três níveis de erro

amostral: 3%, 5% e 10%. Assevera ainda que cada um desses três níveis está subdividido em dois split diferentes. O split na tabela de amostragem demonstra o nível de variação das respostas na pesquisa, isto é, o grau de homogeneidade da população. Uma população mais homogênea corresponde a uma população que possua características semelhantes como mesmo nível de renda, idade, sexo, etc. Assim, um split de 50/50 indica muita variação entre as respostas dos entrevistados (população mais heterogênea). Já um split 80/20 indica uma menor variação nas respostas (população mais homogênea). Destacou-se na Tabela 3 o número 81 (oitenta e um) como sendo a quantidade de questionários a serem distribuídos, levando em conta um split 50/50 para obtenção de margem de erro de 10%.

Tabela 3 – Determinante do Tamanho da Amostra

POPULAÇÃO	ERRO AMOSTRAL = +/- 3%		ERRO AMOSTRAL = +/- 5%		ERRO AMOSTRAL = +/- 10%	
	SPLIT 50/50	SPLIT 80/20	SPLIT 50/50	SPLIT 80/20	SPLIT 50/50	SPLIT 80/20
100	92	87	80	71	49	38
250	203	183	152	124	70	49
500	341	289	217	165	81	55
750	441	358	254	185	85	57
1.000	516	406	278	198	88	58
2.500	748	537	333	224	93	60
5.000	880	601	357	234	94	61
10.000	964	639	370	240	95	61
25.000	1.023	665	378	243	96	61
50.000	1.045	674	381	245	96	61
100.000	1.056	678	383	245	96	61
1.000.000	1.066	678	383	245	96	61
100.000.000	1.067	683	384	246	96	61

Fonte: Curso Iniciando um Pequeno Grande Negócio – SEBRAE (GOMES, 2005).
Nível de Confiança = 90%

Optou-se por uma amostra de 81 pessoas, haja vista que a linha anterior corresponde a uma população de no máximo 250 indivíduos. Como 383 está entre 250 e 500, estabeleceu-se que a distribuição e coleta de 81 questionários tornaria a pesquisa mais confiável.

Por se tratar de pesquisa que envolve integrantes de uma corporação militar que desempenham suas funções na área onde ocorreu o estudo, garantiu-se o sigilo dos nomes dos entrevistados.

3.3 A CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTO

Optou-se pelo instrumento SERVPERF preconizado por Cronin e Taylor, composto por 22 itens relacionados ao desempenho, pois os próprios autores concluem que o instrumento SERVPERF é mais sensível em retratar as variações de qualidade em relação às outras escalas testadas (MIGUEL e SALOMI, 2004).

As anotações das respostas foram lançadas em Escala Likert que apresenta dois campos de variação, um de concordância e o outro de discordância, em uma escala intervalar. Quando utilizada para medida de opiniões e atitudes, essas posições medem proporções do mais desfavorável ao mais favorável (OLIVEIRA, 2001).

Parasuraman et al. (apud CHAGAS, 2000) esclarecem que um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto. Embora o mesmo autor afirme que nem todos os projetos de pesquisa utilizam essa forma de instrumento de coleta de dados, o questionário é muito importante na

pesquisa científica, especialmente nas ciências sociais. Também que construir questionários não é uma tarefa fácil e que aplicar tempo e esforço adequados para a construção do questionário é uma necessidade. Um fator de diferenciação favorável.

A escala Likert exige resposta graduada para cada afirmação, sendo um extremo o total desacordo (grau 1), e o outro extremo, o total acordo (grau 7). O ponto intermediário (grau 4) representa o indeciso. A escala foi definida com 7 graus, conforme apresentado na Tabela 4:

Tabela 4 – Escala tipo Likert

1	2	3	4	5	6	7
Discordo totalmente	Discordo muito	Discordo pouco	Não discordo nem concordo	Concordo pouco	Concordo muito	Concordo totalmente

Fonte: Adaptado de: Pruden; Shuptrine e Longman (1974 apud OLIVEIRA, 2001).

As escalas de Likert, ou escala somatória, tem semelhança com as escalas de Thurstone pois dizem respeito a uma série de afirmações relacionadas com o objeto pesquisado, isto é, representam várias assertivas sobre um assunto. Porém, ao contrário das escalas de Thurstone, os respondentes não apenas respondem se concordam ou não com as afirmações, mas também informam qual seu grau de concordância ou discordância. É atribuído um número a cada resposta, que reflete a direção da atitude do respondente em relação a cada afirmação.

Com a finalidade de assegurar a clareza das afirmativas, foi realizado teste piloto com nove pessoas vítimas de crime contra o patrimônio, que foram excluídas da população do estudo. Após a realização da pesquisa piloto, foram realizadas alterações no questionário adequando-o.

A partir do instrumento SERVQUAL de 22 (vinte e dois) itens criado por Parasuraman et al e do instrumento SERVPERF modificado por Cronin e Taylor (1994 apud MIGUEL e SALOMI, 2004), foram feitas as adaptações necessárias, criando o questionário apresentado na Figura 1. Importante frisar que para a coleta das respostas, acrescentou-se a Escala tipo Likert, com alternância dos numerais de 1 (um) a 7 (sete), sendo que o número 4 (quatro), representa a resposta neutra.

LEGENDA:	1	2	3	4	5	6	7
- Discordo totalmente							
- Discordo muito							
- Discordo pouco							
- Não discordo e nem concordo							
- Concordo pouco							
- Concordo muito							
- Concordo totalmente							
1. A PMGO tem equipamentos modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2. O ambiente físico da PMGO é agradável.	1	2	3	4	5	6	7
3. Os integrantes da PMGO têm boa aparência.	1	2	3	4	5	6	7
4. O material associado com o serviço prestado na PMGO tem boa aparência visual.	1	2	3	4	5	6	7
5. Quando a PMGO promete fazer algo em certo tempo, ela cumpre.	1	2	3	4	5	6	7
6. Quando um cidadão tem um problema, a PMGO demonstra um sincero interesse em resolvê-lo.	1	2	3	4	5	6	7
7. A PMGO presta o serviço certo da primeira vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. A PMGO irá executar seus serviços no tempo que se comprometeu.	1	2	3	4	5	6	7
9. A PMGO persiste em execuções de tarefas sem erros.	1	2	3	4	5	6	7
10. Os integrantes da PMGO prometem a seus clientes os serviços nos prazos em que eles serão executados.	1	2	3	4	5	6	7
11. Os policiais militares dão atendimento com presteza.	1	2	3	4	5	6	7
12. Os policiais militares têm sempre boa vontade em ajudá-lo.	1	2	3	4	5	6	7
13. Os integrantes da PMGO nunca estão ocupados para esclarecer suas dúvidas.	1	2	3	4	5	6	7
14. O comportamento dos policiais militares inspira confiança.	1	2	3	4	5	6	7
15. Você sente-se seguro quando é atendido pela PMGO .	1	2	3	4	5	6	7
16. Os policiais militares são corteses com você.	1	2	3	4	5	6	7
17. Os policiais militares possuem os conhecimentos necessários para responder às suas questões.	1	2	3	4	5	6	7
18. A PMGO lhe dá atenção individual.	1	2	3	4	5	6	7
19. A PMGO tem horários de funcionamento convenientes para todos os cidadãos.	1	2	3	4	5	6	7
20. Os policiais militares lhe dispensam um atendimento individualizado.	1	2	3	4	5	6	7
21. A PMGO está centrada no melhor serviço a comunidade.	1	2	3	4	5	6	7
22. A PMGO entende suas necessidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7

Figura 1 – Modelo do questionário aplicado

Fonte: Adaptado de Parasuraman et al. (1988 apud MIGUEL e SALOMI, 2004); Cronin e Taylor (1992 apud MIGUEL e SALOMI, 2004).

3.4 DISTRIBUIÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS POR ÁREA

Para a coleta dos dados de modo proporcional ao número de ocorrências atendidas, tomou-se por base os dados secundários obtidos na Seção de Estatística do 2º Comando Regional da Polícia Militar. Percebeu-se que no mês de fevereiro, 383 (trezentas e oitenta e três) ocorrências foram registradas versando sobre “crimes contra o patrimônio”. 39,70%, ou 153 (cento e cinquenta e três) ocorrências foram registradas na área da 16ª Companhia Independente. 31,10% ou 119 (cento e dezenove) ocorrências foram registradas na área do 8º Batalhão de Polícia Militar. 24,54% ou 94 (noventa e quatro) ocorrências foram registradas na área da 26ª Companhia Independente. E finalmente, 4,43% ou 17 (dezessete) ocorrências foram registradas na área da 25ª Companhia Independente.

A aplicação dos questionários foi proporcional ao número de ocorrências registradas por área. Na área do 8º BPM foram aplicados 25 (vinte e cinco) questionários. Na área da 16ª CIPM, foram aplicados 32 (trinta e dois) questionários. Na área da 26ª CIPM foram aplicados 20 (vinte) questionários. E na área da 25ª CIPM, apenas 4 (quatro) questionários.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O questionário foi aplicado por oficiais que atuam na área da pesquisa. Foi lhes ministrada uma rápida instrução de como proceder para evitar com que houvesse a recusa por parte dos entrevistados.

O período de aplicação do questionário foi de 23 a 26 de março de 2011. O número de questionários preenchidos corretamente foi de 81 (oitenta e um). Isso representa 21,15% da população constituída de 383 (trezentas e oitenta e três) indivíduos. Considera-se este número suficiente para verificar a confiabilidade da pesquisa.

Após a tabulação dos dados obtidos, estes foram os resultados apresentados, levando em conta sua distribuição para cada uma das cinco dimensões:

4.1 Aspectos tangíveis: são os elementos físicos, como móveis, escritório, formulários, aparência física dos empregados, roupas e uniformes, equipamentos e disposição física.

4.1.1 Discordância = 30,64%

4.1.2 Indecisão = 12,30%

4.1.3 Concordância = 57,4%

Quanto à tangibilidade percebida, embora alguns entrevistados tenham apresentado dificuldade em mensurar, percebe-se que mais de 57% das respostas foram concordantes em que o ambiente físico, as instalações, as viaturas, a aparência dos policiais são adequadas.

4.2 Confiabilidade: é a habilidade de se ter o que foi prometido, na data aprazada. Confiabilidade é obter o terno limpo na lavanderia, na data combinada.

4.2.1 Discordância – 31,38%

4.2.2 Indecisão – 9,94%

4.2.3 Concordância – 58,67%

Como se vê 58,67% dos entrevistados concordam que a Polícia Militar é confiável. Por outro lado, mais de 31% discorda dessa assertiva.

4.3 Presteza: é a habilidade de entender os problemas e dificuldades dos clientes e responder de uma forma positiva. Um exemplo, com certa carga de exagero, diz respeito a um programa criado pela própria PM no passado, o Disque Pileque. O programa atendia pessoas embriagadas mandando um policial motorista levá-las em casa.

4.3.1 Discordância – 19,24%

4.3.2 Indecisão – 13,24%

4.3.3 Concordância – 67,51%

No quesito presteza houve sensível melhora no desempenho, pois 67,51% dos entrevistados concordam que os policiais militares executam suas tarefas com agilidade, demonstrando ainda boa vontade. Já 19,24% dos entrevistados, acham que os policiais não atendem com presteza a comunidade.

4.4 Segurança: é percepção que o cliente tem da habilidade do empregado da empresa em responder às suas necessidades. Um técnico em manutenção de televisão que rapidamente encontra e repara o defeito, na hora, na frente do cliente, transmite segurança.

4.4.1 Discordância – 17,08%

4.4.2 Indecisão – 8,54%

4.4.3 Concordância 74,37%

Segurança também parece ser um dos pontos fortes da instituição, pois mais de 74% dos entrevistados são de opinião que tanto os policiais quanto a instituição inspiram confiança na população, contra 17,08% que discordaram dessa posição.

4.5 Empatia: é a disposição que o empregado tem e manifesta nos cuidados e atenção individualizados prestados ao cliente. Um exemplo pode ser o de um garçom que percebendo as dúvidas de um novo cliente em escolher um prato, leva-o à cozinha e deixa que ele próprio veja como os diversos pratos são preparados para que ele possa escolher o que mais lhe aprouver.

4.5.1 Discordância – 21,09%

4.5.2 Indecisão – 12,16%

4.5.3 Concordância – 67,00%

Exatos 67% dos entrevistados afirmaram que a Polícia Militar dispensa atenção especial, tem horários de funcionamento convenientes, está centrada no melhor serviço e entende as necessidades da comunidade. 21,09% dos entrevistados discordaram que o serviço da Polícia Militar está realmente voltado para o melhor atendimento e 12,16% não concordam e nem discordam que a Polícia Militar haja com empatia no atendimento de ocorrências.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços públicos respondem e concorrem de forma significativa para o bem estar da população. Apesar disso, conforme já fora dito, as organizações do setor público, muitas vezes, deixam a desejar quanto à qualidade, agilidade e localização desses serviços.

Apesar das dificuldades encontradas na realização do trabalho, pode-se afirmar que não há volta no caminho de avaliar continuamente a qualidade dos serviços prestados pela Polícia Militar.

Em que pese o grau de concordância estar em um nível razoável, para as cinco dimensões avaliadas, conclui-se que há ainda possibilidades de melhoria a serem exploradas. Principalmente considerando que nos aspectos tangíveis, mais de trinta por cento dos entrevistados discordaram que a Polícia Militar tenha instalações, viaturas ou equipamentos modernos.

Ainda no aspecto presteza, apesar de razoável, quase vinte por cento das pessoas afirmaram discordar que a Polícia Militar demonstra sincero interesse em resolver os problemas da comunidade ou ainda que ela preste o serviço certo da primeira vez.

Empatia é outro quesito que pode ainda ser mais bem explorado, pois mais de vinte por cento das pessoas discordam que a PM e os policiais dispensem atenção individualizada ou ainda que a corporação esteja centrada no melhor serviço e que entende as necessidades da população.

A pesquisa foi realizada para obtenção de título de especialização no Curso de Gestão Organizacional ministrado pela Universidade Federal de Goiás. A total falta de pesquisa no âmbito da corporação policial militar de Goiás precisa tornar-se coisa do passado. A população exige e tem o direito de ser atendida com qualidade cada vez melhor.

A falta de experiência dos especializando em realizar pesquisa de opinião, aliada à escassez de material bibliográfico na área da segurança pública (com o tema qualidade em serviços), tornou o trabalho árido, mas revelador.

Sugere-se a criação de um escritório de qualidade na estrutura da Polícia Militar para levar a cabo avaliações contínuas, cujos resultados possam embasar a tomada de decisões por parte da direção ou ainda melhorar o desempenho e com isso a qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm. Acesso em: 03 jun. 2011.
- CHAGAS, Anivaldo Tadeu Roston. **O questionário na pesquisa científica**. FECAP, São Paulo, v. 1, n. 1, 2000. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art11/animal.htm>. Acesso em: 20 mar. 2011.
- CORRÊA, Henrique. L; CAON, Mauro. **Gestão de Serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2002.
- FADEL, Marianella Aguilar Ventura; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. **Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso**. Rev. Adm. Pública, RJ, v. 43, n. 1, fev. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000100002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 29 mar. 2011.
- FARIAS, Salomão Alencar de; SANTOS, Rubens da Costa. **Modelagem de equações estruturais e satisfação do consumidor: uma investigação teórica e prática**. Rev. adm. contemp., Curitiba, v. 4, n. 3, Dec. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552000000300007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 06 Jun. 2011.
- GOIÁS. **Polícia Militar**. Portaria nº 678/PM-026/03-PM/1, institui na Polícia Militar do Estado de Goiás o Procedimento Operacional Padrão, 2003. Disponível em: <<http://www.pm.go.gov.br/legislacao>>. Acesso em: 25 mar. 2011.
- _____. **Polícia Militar**. 2º Comando Regional da Polícia Militar. Seção de Estatística. Disponível em: <http://www.pm.go.gov.br/PM/index.php?p=PM+view+mapa&link=30&id=29>. Acesso em: 28 maio 2011.
- GOMES, Isabela Motta. **Manual como elaborar uma pesquisa de mercado**. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2005. Disponível em: <<http://www.sebrae.gov.br/comoelaborarumapesquisademercado>>. Acesso em: 25 mar. 2011.
- MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. **Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços**. Prod., São Paulo, v. 14, n. 1, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 19 mar. 2011.
- MORAES, Alexandre de. **Reforma administrativa: Emenda Constitucional nº 19/98**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NÓBREGA BARBOSA, M. F. **Introdução ao marketing para empresa de pequeno porte.** Edição eletrônica, 2006. Disponível em: www.eumed.net/libros/2006a/mfnb/. Acesso em: 28 maio 2011.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Comentários ao código de defesa do consumidor.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

O ANHANGUERA. **Polícia Militar de Goiás.** Diretoria de Ensino, Instrução e Pesquisa. Ano I, n. 1, Jan, 1999.

OLIVEIRA, T. M. Veludo de. **Escala de mensuração de atitudes:** Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert. FECAP, São Paulo, v. 2, n. 2, 2001. Disponível em: http://www.fecap.br/adm_online/art11/anival.htm. Acesso em: 20 mar. 2011.

PINHEIRO, Michel. **O princípio da eficiência na administração pública e o cidadão.** Jus Navigandi, Teresina, ano 5, n. 40, 1 mar. 2000. Disponível em: <http://jus.uol.com.br/revista/texto/341>. Acesso em: 02 jun. 2011.

VASCONCELOS, Lia. Um setor em ebulição. **Desafios do desenvolvimento.** Brasília, DF: ed. 29, p.2, mar. 2006. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/desafios/edicoes/29/artigo37767-2.php>. Acesso em: 27 jul. 2010.