

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E CIÊNCIAS ECONÔMICAS  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL – POLÍCIA MILITAR

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

AFRÂNIO CARRIJO DE OLIVEIRA  
ELIAS FERREIRA TOSTA

GOIÂNIA  
2011

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

Afrânio Carrijo de Oliveira  
Elias Ferreira Tosta<sup>1</sup>

**RESUMO**

O presente trabalho foi elaborado para obtenção de nota final no Curso de Gestão Organizacional ministrado pela Universidade Federal de Goiás, através da FACE - Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas. O problema a ser enfrentado 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. Na primeira parte do trabalho é apresentada uma pesquisa bibliográfica, com o objetivo de contextualizar temas como segurança pública, Polícia Militar e policiamento ostensivo. Também foi apresentado um rápido esboço histórico da Polícia Militar de Goiás. Na segunda 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 o grau de concordância da população é bom. Há, no entanto, possibilidade de melhoria em alguns aspectos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade. Serviço. Avaliação.

---

<sup>1</sup> Alunos do Curso de Especialização em Gestão Organizacional ministrado pela Universidade Federal de Goiás em convênio com a Secretaria de Segurança Pública de Goiás.

## **ABSTRACT**

This study was designed to obtain final grade in Organizational Management Course taught at the Federal University of Goiás, through FACE - College of Business Administration, Accounting and Economics. The problem to be faced 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. In the first part of the paper presents a literature review, in order to contextualize issues such as public safety, military and police patrolling. Also presented was a quick historical sketch of the Military Police of Goiás In the second part of the study was conducted by 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 the service agreement level of the population is good. There is, however, room for improvement in some aspects.

**KEYWORDS: Quality. Service. Evaluation.**

## 1. INTRODUÇÃO

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 (IPEA, 2004).

Para Corrêa e Caon (2002), “a importância das atividades de serviços na economia ocidental apresenta uma ciclicidade histórica interessante: elas existem, enquanto categoria de atividade econômica, desde a Grécia clássica...”.

Os autores destacam ainda entre outros, alguns fatores que propiciam o aumento da demanda por serviços:

O desejo de uma melhor qualidade de vida e mais tempo de lazer; a urbanização, tornando necessários alguns serviços (como segurança, por exemplo); mudanças demográficas que aumentam a quantidade de crianças e/ou idosos, os quais consomem maior variedade de serviços; mudanças sócio-econômicas como o aumento da participação da mulher no trabalho remunerado e pressões sobre o tempo pessoal; aumento da sofisticação dos consumidores, levando a necessidades mais amplas de serviços; mudanças tecnológicas (como o avanço dos computadores e das telecomunicações) que têm aumentado a qualidade dos serviços, ou ainda, criado serviços completamente novos.

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, pois almejam o lucro. Por outro, os órgãos públicos prestadores de serviços devem obediência às leis. Nesse aspecto, todo comando normativo no atual Estado Democrático de Direito, direciona os agentes públicos a atingirem a máxima eficiência na prestação de serviços:

Não basta haver adequação, nem estar à disposição das pessoas. O serviço tem de ser *realmente* eficiente; tem de cumprir sua finalidade na realidade concreta. [...] O significado de eficiência remete ao resultado: eficiente é aquilo que funciona. [...] O indivíduo recebe serviço público eficiente quando a necessidade para a qual ele foi criado é suprida concretamente. (NUNES, 2005).

Não é demais lembrar que a eficiência é um dos princípios da Administração Pública.

Sobre esse importante princípio, assim se manifesta o jurista Alexandre Moraes:

Princípio da eficiência é o que impõe à administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitarem-se desperdícios e garantir-se maior rentabilidade social. (MORAES, 1999).

Para Munro (1994), a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada a um segundo plano. As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, que está dependente da qualidade, agilidade e localização desses serviços, tendo como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade, necessitando continuamente redefinir sua missão (MUNRO, 1994 *apud* FADEL; REGIS FILHO, 2009).

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 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, através de sua corporação militar.

O tema é sobejamente importante, haja vista que qualidade dos serviços públicos é uma exigência constante da comunidade e também dos órgãos de controle. A pesquisa além interessante e importante 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.

Sua delimitação no tempo e espaço conforme foi feita, é explicada pela dificuldade incontornável de se avaliar o serviço policial militar como um todo e também pela falta absoluta de pesquisas sobre o tema.

## **2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS E A POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS**

A Polícia Militar de Goiás foi criada com o nome de Força Policial por meio da Resolução nº 13, de 28 de julho de 1858, lavrada pelo então Presidente da Província de Goiás, Januário da Gama Cerqueira que fixou seu efetivo em 01 (um) tenente, 02 (dois) alferes, 02 (dois) sargentos, 01 (um) furriel, 03 (três) cabos e 41 (quarenta e um) praças. (O ANHANGUERA, 1999).

Ainda de acordo com o periódico, a corporação participou ativamente na Guerra do Paraguai. Embora não tenha se envolvido em combate, transportou víveres para a tropa regular que combatia o exercito do invasor Solano Lopez, em pleno território brasileiro.

Conforme aduzido acima, a Polícia Militar de Goiás passou por diferentes denominações. É lógico inferir também que ao longo de sua história, assumiu diferentes atribuições de acordo com o momento sócio-político. O que não se pode olvidar, é que sempre esteve voltada a prestar serviço de segurança pública ao povo goiano.

Em se falando de qualidade no serviço, 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 (GOIÁS, 2003).

O Procedimento Operacional Padrão da Polícia Militar foi instituído com o objetivo de alcançar a excelência na prestação de serviços com foco exclusivo no cidadão, sujeito ativo de toda ação da Corporação (GOIÁS, 2003).

A indagação que se impõe é a seguinte: qual é a qualidade do serviço prestado pela Polícia Militar de Goiás? Pode-se afirmar que a população atendida está satisfeita com o serviço recebido?

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. METODOLOGIA**

#### **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**

A população constituiu-se das pessoas que foram vítimas de crime contra o patrimônio durante o mês de fevereiro de 2011.

Com base no banco de dados do 2º CRPM percebeu-se que houve 383 (trezentos e oitenta e três) atendimentos a pessoas vítimas de crime contra o patrimônio. Essa é a população da pesquisa. O número de questionários aplicados foi de 81 (oitenta e um) tomando por base a Tabela Determinante do Tamanho da Amostra, distribuídos proporcionalmente ao número de habitantes por área da unidade, amostra que corresponde a 21,15% da população.

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

Parasuraman *et all* (*apud* CHAGAS, 2000) esclarece 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.

Parasuraman *et all* (*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.

Eles criaram um instrumento nominado de *Servqual* composto de 22 itens 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, presteza, segurança, empatia e os aspectos tangíveis (PARASURAMAN ET ALL, *apud* MIGUEL e SALOMI, 2004).

Ainda segundo Miguel e Salomi (2004), Cronin e Taylor (1992), criticando o modelo de Parasuraman *et all*, 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), ou seja, através das diferenças entre expectativa e desempenho.

Os autores criaram 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. Assim, os 22 itens propostos por Parasuraman *et all*, foram utilizados por eles, mas apenas para avaliação do desempenho (CRONIN e TAYLOR, 1992 *apud* MIGUEL e SALOMI, 2004).

Não existe uma metodologia padrão para o projeto de questionários, porém existem recomendações de diversos autores com relação a essa importante tarefa no processo de pesquisa científica. Continuando Chagas faz um apanhado dessas recomendações de diversos autores, sobre a elaboração de questionário.

Lendo seu trabalho, percebe-se que de fato não é tarefa fácil a construção de um questionário livre de erros amostrais e não amostrais.

Essa dificuldade foi sentida na elaboração do instrumento para a presente pesquisa. A simples decisão de escolha por perguntas do tipo aberto ou fechado tornou-se um desafio quase incontornável.

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).

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 a seguir:

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

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.

Considerando o instrumento de 22 (vinte e dois) itens criado por Parasuraman *et all*, distribuídos pelas cinco dimensões da qualidade, a constituição do instrumento está sintetizada na tabela a seguir:

DIMENSOES	ITENS
Aspectos tangíveis	De 1 a 4
Confiabilidade	De 5 a 9
Presteza	De 10 a 13
Segurança	De 14 a 17
Empatia	De 18 a 22

### 3.4 Operacionalização da Coleta de Dados

Para a coleta dos dados obteve-se informações a partir de dados secundários no órgão estatístico 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”. 39,43%, ou 151 (cento e cinquenta e uma) ocorrências foram registradas na área da 16ª Companhia Independente. 30,55% ou 117 (cento e dezessete) 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, 5,48% ou 4 (quatro) 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 por cada uma das cinco dimensões:

1. Aspectos tangíveis:

- a. Discordância = 30,64%
- b. Indecisão = 12,30%
- c. 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.

2. Confiabilidade:

- a. Discordância = 31,38%
- b. Indecisão = 9,94%
- c. Concordância = 58,67%

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

3. Presteza:

- a. Discordância = 19,24%
- b. Indecisão = 13,24%
- c. Concordância = 67,51%

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

#### 4. Segurança:

- a. Discordância = 17,08%
- b. Indecisão = 8,54%
- c. 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.

#### 5. Empatia:

- a. Discordância = 21,09%
- b. Indecisão = 12,16%
- c. Concordância = 67,00%

Ligeira queda para o quesito empatia. 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. Contrário disso, 21,09% dos entrevistados discordaram que o serviço da Polícia Militar está realmente voltado para o melhor atendimento.

## 5. CONCLUSÃO

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 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, 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 entenda as necessidades da população.

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. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Desafios do Desenvolvimento. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/desafios/edicoes/29/artigo37767-2.php>>. Acesso em: 27 jul. 2010, às 16h12min.

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/anival.htm](http://www.fecap.br/adm_online/art11/anival.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](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000100002&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 29 mar. 2011. doi: 10.1590/S0034-76122009000100002.

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.

GOMES, Isabela Motta. Manual Como Elaborar uma Pesquisa de Mercado. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2005. Disponível em: <[http://www.sebrae.gov.br/como\\_elaborar\\_uma\\_pesquisa\\_de\\_mercado](http://www.sebrae.gov.br/como_elaborar_uma_pesquisa_de_mercado)>. 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. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65132004000100003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000100003&lng=en&nrm=iso)>. access on 19 Mar. 2011. doi: 10.1590/S0103-65132004000100003.

MORAES, Alexandre de. Reforma Administrativa: Emenda Constitucional nº 19/98. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

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

OLIVEIRA, Modesto 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](http://www.fecap.br/adm_online/art11/anival.htm)>. Acesso em: 20 mar. 2011.