

A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO PELA PATRULHA MARIA DA PENHA

THE QUALITY OF THE SERVICE PROVIDED BY PATROL MARIA DA PENHA

PEDROSO, Lígia Ferreira¹
RÉZIO, Sara Costa Dutra Sôffa²

RESUMO

A pesquisa objetivou identificar a qualidade do serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha, e também, identificar suas falhas e vulnerabilidades. Na revisão de literatura, foram trazidos alguns conceitos da gestão de qualidade, assim como a importância do tema para o aperfeiçoamento do serviço. Utilizou-se como método de pesquisa não só a entrevista a vítimas de violência doméstica e familiar e a policiais militares, mas também questionário, via meio eletrônico, aos policiais militares que atuam na Patrulha, de um universo de 14 policiais, obteve-se 08 respostas aos questionamentos propostos. Os resultados obtidos pela pesquisa apontaram que, sob a perspectiva das vítimas e dos policiais militares, o serviço oferecido é de qualidade, pois alcançou as expectativas do cliente. No entanto, ao aprofundar-se na pesquisa, verificou-se que há fatores que dificultam a excelência do serviço prestado. Assim conclui-se que medidas devem ser tomadas para a melhoria dos fatores deficitários que serão melhores explorados na pesquisa.

Palavras-chaves: Patrulha Maria da Penha. Gestão de Qualidade. Polícia Militar de Goiás.

ABSTRACT

The screen survey aimed to identify the quality of the service provided by Patrulha Maria da Penha, and also to identify the flaws and vulnerabilities of the service provided. As a theoretical reference were used authors such as Allemand, Barros, Juran, among others, illustrating the concept of quality, as well as the importance of the theme for the improvement of the service. It was used as a research method not only the interview, but also the questionnaire that had thirteen questions, from a sample of 14 police officers, we obtained 08 answers to the questions proposed. The results obtained by the research pointed out that, from the perspective of the victims and the military police, the service offered is of a quality, as it has met the expectations of the client. However, when deepening the research, it was verified that there are factors that hinder the excellence of the service rendered. Thus, we conclude that measures must be taken to improve the deficit factors that will be better explored in the research.

¹ Aluno do Curso de Formação de Oficiais do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás, liggiaa@gmail.com: Goiânia – Go, agosto de 2018.

² Professora orientadora: Professora Especialista do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás, scostadutra@gmail.com: Goiânia – GO, agosto de 2018.

Keywords: Patrulha Maria da Penha. Quality Management. Military Police of Goiás.

1 INTRODUÇÃO

Há muito tempo a mulher vem lutando contra a violência e as discriminações. Como resultado desse trabalho foi criada a Lei n.º 11.340 de 06 de agosto de 2006 que trouxe mecanismos de coibição à violência doméstica e familiar contra a mulher e estabeleceu medidas preventivas, assistenciais e protetivas às mulheres em situação de violência. Visando dar aplicabilidade à referida lei, foi desenvolvida na Polícia Militar de Goiás a Patrulha Maria da Penha com o propósito de, por meio de policiais capacitados, quebrar o ciclo de violência através de visitas comunitárias e solidárias, fiscalização das medidas protetivas de urgência e reuniões com a comunidade.

Nesse sentido, o presente artigo busca analisar a atuação da Patrulha Maria da Penha, mais especificamente examinar a qualidade do serviço prestado, pelos policiais militares que atuam na Patrulha, às vítimas de violência doméstica e familiar.

O tema é imprescindível para se verificar a qualidade do serviço prestado pelos policiais militares que atuam na Patrulha Maria da Penha, sob a ótica das vítimas e dos próprios policiais. Tal análise demonstrará qual a efetividade do serviço e a eficiência dos policiais que prestam o atendimento. Ademais, o resultado da pesquisa poderá fornecer dados significativos para a Corporação Militar.

Diante do exposto, sob a perspectiva dos policiais militares e das vítimas de violência doméstica, tem-se por problema de pesquisa investigar qual a qualidade do serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha?

Com a finalidade de responder a essa pergunta, o objetivo geral do trabalho é analisar qual a qualidade do serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha. Como objetivo específico visa-se analisar o grau de efetividade do atendimento às ocorrências envolvendo violência doméstica contra a mulher, das visitas comunitárias e solidárias e da fiscalização das medidas protetivas de urgência e das reuniões realizadas.

Para atingir o propósito desse artigo, será utilizada a metodologia de pesquisa com coleta de dados através da aplicação de questionário e entrevista aos policiais militares da Patrulha Maria da Penha e de entrevista a algumas vítimas de

violência doméstica que foram atendidas em Goiânia, entre os anos de 2017 e 2018. Através de perguntas claras e precisas se constatará a qualidade do serviço prestado, assim como por meio da revisão de literatura como referencial teórico.

Por fim, este trabalho tem o intuito de contribuir com a PMGO no sentido de reforçar a necessidade de uma patrulha especializada no combate à violência doméstica e familiar contra a mulher. Além disso, a pesquisa é um instrumento que visa identificar os possíveis pontos deficitários da unidade.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 DIREITOS HUMANOS E A LEI N.º 11.340/2006

Durante muitos anos a violência doméstica e familiar contra a mulher foi negligenciada pelo Estado e pela sociedade. Entendia-se que tal violação dos direitos humanos era questão de âmbito privado, de cunho unicamente íntimo, não cabendo a ninguém interferir, além dos cônjuges. Com o desenvolvimento da comunidade global no que tange ao fortalecimento dos direitos humanos, observou-se que a violência de gênero era um problema não só de questão social e cultural, mas também de saúde pública.

Nesse contexto, segundo artigo 5º da Lei n.º 11340 de 06 de agosto de 2006:

violência doméstica e familiar é considerada qualquer ação ou omissão baseada no gênero, ou seja, na condição de ser mulher que cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial: no âmbito da unidade doméstica (lar), compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas; no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por pessoas que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa, inclusive os adotados; em qualquer relação íntima de afeto, na qual o homem agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação (BRASIL, 2006).

Enquanto a comunidade mundial lutava pela não violência contra a mulher desde 1928 com a Comissão Interamericana de Mulheres (CIM), o Brasil mantinha-se apático a tal situação. Esse cenário começa a se modificar em 1995, o Estado Brasileiro ratifica a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e

Erradicar a Violência contra a Mulher, que ficou conhecida como “Convenção de Belém do Pará”, realizada em 09 de junho de 1994. No entanto, apesar da Constituição Federal em seu artigo 226, parágrafo 8º assegurar mecanismos para coibir a violência no âmbito das relações familiares e da “Convenção de Belém do Pará”, a violência contra a mulher crescia consideravelmente (PRADO, 2011).

A história de luta contra a violência de gênero se fortalece de fato devido ao caso Maria da Penha Maia Fernandes que depois de sofrer violência cometida por seu marido durante anos de convivência matrimonial, o que ocasionou em duas tentativas de homicídio e em uma paraplegia irreversível, formaliza uma denúncia à Comissão Interamericana de Direitos Humanos da Organização dos Estados Americanos. Em resposta, foi promulgada a Lei nº. 11.340 de 06 de agosto de 2006, que atualmente é um dos instrumentos mais importantes para a coibição e repressão à violência doméstica e familiar contra a mulher.

Nesse contexto, a Lei Maria da Penha é a manifestação das ações afirmativas do Estado, visa proteger a mulher, que compõe um grupo que historicamente foi discriminado e vítima de violência. Araújo e Nunes Júnior (2002, p. 93) comenta sobre ações afirmativas:

[...] o constituinte tratou de proteger certos grupos que, a seu entender, mereciam tratamento diverso. Enfocando-os a partir de uma realidade histórica de marginalização social ou de hipossuficiência decorrente de outros fatores, cuidou de estabelecer medidas de compensação, buscando concretizar, ao menos em parte, uma igualdade de oportunidades com os demais indivíduos, que não sofreram as mesmas espécies de restrições (ARAÚJO; NUNES JÚNIOR, 2002, p. 93).

Nesse sentido, Araújo e Nunes Júnior (2012) afirmam que a Lei Maria da Penha, como instrumento de ação afirmativa do Estado, não trata apenas de uma lei proibitiva, pois ela começa ou pelo menos tenta forçar uma mudança de paradigmas dentro da sociedade. Trazendo assim para a mulher uma compensação, através de igualdade de oportunidades com os homens.

As ações afirmativas, portanto, têm o objetivo de trazer uma igualdade material entre o homem e a mulher, tenta diminuir um desequilíbrio que há muito tempo existe.

2.2 PATRULHA MARIA DA PENHA

Com o objetivo de dar efetividade à referida lei e assistência às mulheres vítimas de violência doméstica no Estado de Goiás, o governo estadual criou no dia 10 de março de 2015, a Patrulha Maria da Penha, sendo suas atividades regulamentadas pelo Decreto Estadual de n.º 8.524 de 05 de janeiro de 2016.

Conforme a Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás, suas ações iniciaram na região Noroeste de Goiânia, devido ao alto índice de violência doméstica no local, difundindo-se para toda região de Goiânia, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Posse, Águas Lindas e Cidade de Goiás. Posteriormente, a Patrulha Maria da Penha estendeu-se para outros 18 (dezoito) municípios goianos, quais sejam: Caldas Novas, Catalão, Formosa, Goianésia, Iporá, Inhumas, Itumbiara, Jataí, Luziânia, Mineiros, Novo Gama, Planaltina, Porangatu, Rio Verde, Santo Antônio do Descoberto, Senador Canedo, Trindade e Valparaíso. É relevante ressaltar que o estado pioneiro na implementação da Patrulha Maria da Penha foi o Estado do Rio Grande do Sul.

De acordo com a Coordenadora Estadual da PMP do Estado de Goiás (GOIÁS, 2018), o efetivo é composto de no mínimo dois 02 (dois) policiais militares, tendo preferencialmente uma policial feminina. Os policiais são submetidos a cursos de 60 (sessenta) horas/aula, o que os capacita para o atendimento humanizado e qualificado que uma mulher vítima de violência doméstica e familiar necessita. Ademais, em Goiânia, a Patrulha não possui sede própria, constitui uma seção operacional do Batalhão Escolar.

Ainda segundo a Coordenadora Estadual da PMP em Goiás (GOIÁS, 2018), a Patrulha Maria da Penha trabalha em parceria com as Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher e os Juizados da Mulher, que fornecem todas as Medidas Protetivas de Urgência. Recebida as informações, a Patrulha acompanha às vítimas com o objetivo de averiguar se o agressor está ou não cumprindo as medidas impostas. Caso a mulher se encontre em estado de vulnerabilidade, as equipes tomam todas as medidas cabíveis para assegurar a integridade física, patrimonial e moral dela.

Convém destacar que a Patrulha Maria da Penha é um mecanismo de prevenção primária, uma vez que, segundo o Decreto Estadual n.º 8.524 de 05 de janeiro de 2016, a ela cabe:

prestar atendimento especializado às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, realizar visitas comunitárias e solidárias às mulheres identificadas como vítimas de violência doméstica e familiar, promover reuniões sistemáticas com órgãos da Segurança Pública e demais órgãos federais, estaduais e municipais envolvidos com a política pública de coibição à violência doméstica e familiar contra a mulher, apoiar outros órgãos integrantes da Rede de Atendimento à Mulher, na fiscalização e cumprimento das medidas protetivas de urgência e alimentar o Sistema Integrado de Atendimento e Emergência (SIAE) com informações pertinentes a respeito de atendimentos específicos à mulher vítima de violência doméstica (GOIÁS, 2016).

Ademais, a sua atuação é pormenorizada pelo Procedimento Operacional Padrão n.º 309 que trata do atendimento policial a ocorrências de violência doméstica e familiar contra a mulher, bem como pelo Procedimento n.º 1401 que discorre sobre o acompanhamento das medidas protetivas de urgência (GOIÁS, 2017).

Segundo dados do Observatório de Segurança Pública do Estado de Goiás, desde a sua criação a Patrulha Maria da Penha já acompanhou mais 5.000 (cinco mil) casos de violência contra as mulheres em Goiânia.

Portanto, é inegável que a criação da Lei n.º 11.340 de 07 de agosto de 2006 fomentou mudanças no cenário social, ainda que não tenha alcançado o ideal, por enquanto. A ideia de coisificar a mulher ou de tratá-la como um objeto ou propriedade está se perdendo com o tempo, assim como o patriarcalismo tornou-se algo ultrapassado. A figura da mulher submissa, sem voz, deve dar lugar a uma mulher independente e com direito de expressão. Nessa perspectiva, vejamos o artigo 8º da Lei nº. 11340 de 07 de agosto de 2006:

[...] III - o respeito, nos meios de comunicação social, dos valores éticos e sociais da pessoa e da família, de forma a coibir os papéis estereotipados que legitimem ou exacerbem a violência doméstica e familiar, de acordo com o estabelecido no inciso III do art. 1º, no inciso IV do art. 3º e no inciso IV do art. 221 da Constituição Federal; (BRASIL, 2006).

Para que essa inovação legislativa, realmente, gere frutos significativos, é necessário que instrumentos como a Patrulha Maria da Penha preste um serviço de qualidade. Logo, pesquisar sobre sua atuação, torna-se imprescindível não só para os órgãos de segurança pública, mas também para a sociedade.

2.3 GESTÃO DE QUALIDADE

Desde os primórdios, a padronização se fez presente, inicialmente, com a comunicação oral, depois, pela necessidade de se uniformizar as medidas de peso, comprimento e valor. Nos séculos XVIII e XIX, a concepção de qualidade era muito distinta da atual, uma vez que a fabricação era artesanal, logo, o produto ficava demasiadamente vinculado às falhas humanas. Com a Revolução Industrial, a tecnologia alcança os padrões de qualidade que agora influencia a produção (PEREIRA; SANTOS, 2002),

O controle da qualidade, nos anos 50, é conceituado de forma mais abrangente. Mas foi durante a Segunda Guerra Mundial que o conceito de qualidade evolui consideravelmente, por exemplo, o controle de desperdício torna-se uma técnica de controle de qualidade.

Entre os anos 50 e 70, a qualidade atingia tão somente produtos físicos. Nos anos 80, alcança-se também os serviços e o comportamento humano. Além disso, torna-se um modelo de gestão, reunindo numerosas funções: treinamento, motivação, comprometimento etc.

Nos anos 90, começa-se a aplicar a gestão estratégica da qualidade que consiste em reunir características para a satisfação dos desejos do cliente. Nos dias atuais, estamos no cenário da Qualidade Total, a organização opta pela estratégia que melhor se adeque a sua atividade.

Definir qualidade é extremamente difícil, uma vez que tal conceituação depende do cenário social, da percepção do indivíduo e do parâmetro que é levado em consideração.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas através da NBR ISO 9001/2015 cita: A adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

Nesse sentido, a qualidade ocorre quando o serviço ou o produto alcança as expectativas do cliente ou as excede, quando ele se dá por satisfeito com que lhe foi oferecido (MENDES FILHO; SANTOS, 1997).

A qualidade, conforme Fonseca e Lopes (2014), é avaliada a partir das características dos bens e serviços, por meio dos quais os produtos alcançarão às expectativas do cliente. Complementa que a qualidade é obtida por meio de pessoas preparadas, processos controlados e matérias-primas adequadas.

Ante o exposto, pode-se afirmar que a qualidade é um conjunto de características do serviço ou produto que atendem a perspectiva do cliente/usuário. É orientada por alguns princípios, quais sejam: foco no cliente (alcançar suas perspectivas); liderança (orientação para se alcançar o fim da organização); comprometimento das pessoas; abordagem por processos (tratar as atividades desempenhadas como um processo; aplicando, assim, suas propriedades); melhoria; tomada de decisões baseada em evidências (análise de dados e informações); gestão de relacionamentos (relacionamento com clientes e fornecedores) (ABNT, 2015).

A gestão de qualidade desenvolveu várias ferramentas de qualidade, entre elas, é relevante destacar o ciclo PDCA que é um ciclo de gerenciamento, utilizado para gerenciar e melhorar os processos nas organizações, sendo aplicado na sequência de quatro etapas: planejar, desenvolver, controlar e agir. Ademais, cabe salientar também o diagrama de Causa e Efeito ou Espinha de Peixe, ou ainda, Diagrama de Ishikawa, é uma técnica muito utilizada para identificar a relação entre causa e efeito de problemas. Verifica-se em conjunto, as causas principais e secundárias de um problema. Primeiramente, define-se o problema (efeito) a ser analisado, e posteriormente, busca-se as causas (ALLEMAND, 2012).

Na concepção de Barros (1992), a qualidade sofre influência de diversas áreas, principalmente da tecnologia e dos recursos humanos. O desenvolvimento tecnológico permite melhor desempenho na produção e eleva o nível de qualidade. Quanto aos recursos humanos, temos como fatores a motivação, comportamento etc.

Para MOLLER (1994, p. 156), há dois tipos de qualidade: a técnica e a humana, vejamos:

-Qualidade técnica ou objetiva, aquela que exprime o conteúdo tangível do serviço, ex: horário de trens, instruções para uso, conforto da poltrona do avião, taxas de juros, local para estacionar.

-Qualidade humana ou subjetiva, aquela que exprime o conteúdo emocional do serviço, exemplo: comprometimento, atitude, amabilidade, flexibilidade, atenção, etc (MOLLER, 1994, p. 156).

A qualidade não é algo palpável, é verificada a partir da satisfação de quem recebe o serviço prestado. Para que uma organização alcance a máxima qualidade na prestação do serviço é necessário que se utilize de uma política de administração de serviços, pautando-se sempre nos objetivos definidos. A

excelência só é alcançada quando o administrador percebe que o destinatário do serviço tem necessidades e expectativas. Cabe a ele também, identificar as falhas e deficiências no serviço e apresentar as possíveis soluções.

ALLEMAND (2012, p. 3) define qualidade a partir das seguintes características:

Existem várias possíveis definições de qualidade, que seguem:

- Satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.
- Conformidade com as especificações.
- Adequação ao uso.
- Zero defeito.
- Fazer mais, melhor e mais rápido.
- Melhor relação custo x benefício (ALLEMAND, 2012, p. 3).

Ainda conforme Allemand (2012), a qualidade pode ser analisada por meio da abordagem centrada no produto, ou seja, para produtos ou serviços significa maior produção e produtividade com qualidade ainda maior.

Segundo Silva (2009), qualidade significa a procura contínua de melhoria, não só da estratégia ou da política, mas de todos os aspectos, passando pelos níveis de satisfação de todos os *stakeholders*.

Já na concepção de Juran (1974), a qualidade é definida a partir da propriedade ou atributo dos produtos, materiais ou processos, quando se alcança a adequação ao uso.

É importante destacar que na busca da satisfação do cliente externo (sociedade), não se pode negligenciar o cliente interno (policiais militares). O cliente interno é o empregado que tem a função de captar e interagir com o cliente externo, sejam fornecedores, sejam consumidores. O cliente externo é o alvo, o objetivo da organização, mas o cliente interno é o instrumento para se chegar no cliente externo. É necessária uma parceria da empresa com os funcionários, porque à medida que a satisfação do cliente interno aumenta, juntamente o desempenho operacional também cresce, e conseqüentemente a conquista de novos consumidores (NACFUR; LIGOCKI, 2011).

Cliente interno, dessa forma, é aquele que recebe o serviço de outras áreas da organização, são aqueles que recebem os trabalhos realizados, cabendo a esses desempenhar a atividade subsequente, que é servir o cliente externo (WHITELEY, 1992).

A partir do exposto, pode-se concluir que a Administração Pública ao prestar um serviço à sociedade também deve observar e pautar sua atuação nas

diretrizes e princípios da gestão de qualidade, uma vez que o serviço público, assim como ocorre na iniciativa privada, deve ser de excelência.

Segundo o artigo 37 da Constituição Federal (BRASIL, 1988), a qualidade também se aplica aos serviços públicos, vejamos:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços (BRASIL, 1988).

É importante observar que o serviço público apresenta algumas distinções quando comparado ao setor privado, por exemplo, enquanto a iniciativa privada visa o lucro, o setor público tem como objetivo o bem-estar social. É dever do Estado satisfazer o cliente (sociedade). Por fim, a contrapartida pelo serviço prestado não se dá diretamente, mas sim de forma indireta, ou seja, pelo pagamento de tributos.

A atividade da Patrulha Maria da Penha é um serviço público voltado para mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, por tal razão, deve observar a eficiência e a eficácia administrativa. É relevante, portanto, investigar qual a qualidade do atendimento prestado, uma vez que o serviço público deve alcançar os objetivos previstos na lei. É de sumo valor que o administrador aplique a teoria da qualidade à atuação da Patrulha para a satisfação do serviço público.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em razão da criação da Patrulha Maria da Penha no Estado de Goiás, o presente estudo pauta-se em examinar a qualidade dos serviços prestados, pelos policiais militares, às vítimas de violência doméstica e familiar. A análise se desenvolveu tendo como base o conceito de satisfação do cliente.

Para alcançar esse objetivo, foram aplicados dois instrumentos de coleta de dados a públicos distintos. A entrevista a vítimas de violência doméstica que foram atendidas em Goiânia entre os anos de 2017 e 2018, entrevista à policial integrante da Patrulha Maria da Penha e o questionário à policiais dessa Unidade.

O questionário foi composto de treze perguntas fechadas. Disponibilizado via online, construído no formulário *Google*, colocado no grupo social de “*Whats*

app” da Patrulha Maria da Penha por policial que compõe tal grupo, para um universo de 14 policiais (efetivo total da Patrulha), obteve-se 8 respostas. Foi disponibilizado o prazo de 10 dias para a obtenção das respostas.

Foram feitas, primeiramente, as entrevistas com duas vítimas de violência doméstica e familiar atendidas pela Patrulha Maria da Penha. Vítimas indicadas de forma aleatória por policial que atua nessa área. A escolha de somente 2 vítimas foi devido ao receio delas falarem sobre o assunto. Por último, foi feita a entrevista com policial integrante da Patrulha Maria da Penha, escolhido de acordo com a disponibilidade de horário. As entrevistas foram gravadas com autorização expressa dos entrevistados e seguidamente, transcritas literalmente.

É importante destacar que as informações coletadas foram submetidas ao método quantitativo, que na concepção de RICHARDSON (2015, p. 70):

Caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc. Amplamente utilizado na condução da pesquisa, o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise (...) (RICHARDSON, 2015, p. 70).

Por fim, os dados obtidos foram analisados e por meio do percentual de respostas foi aferido o grau de qualidade do serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em razão da criação da Patrulha Maria da Penha no Estado de Goiás, o presente estudo teve como finalidade examinar a qualidade dos serviços prestados, pelos policiais militares, às vítimas de violência doméstica e familiar.

4.1 QUESTIONÁRIO AOS POLICIAIS MILITARES INTEGRANTES DA PATRULHA MARIA DA PENHA

O questionário foi composto de treze perguntas fechadas, destinado a um universo de 14 policiais militares. Findo o prazo estabelecido, foram obtidas 8

respostas a cada questionamento. Por meio da revisão de literatura, constatou-se a possibilidade da aplicabilidade dos conceitos e das ferramentas de qualidade aos resultados obtidos com a pesquisa.

Nesse sentido, a gestão de qualidade desenvolveu várias ferramentas de qualidade, entre elas, Allemand (2012) cita o diagrama de Causa e Efeito ou Espinha de Peixe, ou ainda, Diagrama de Ishikawa, é uma técnica muito utilizada para identificar a relação entre causa e efeito em instituições. Verifica-se em conjunto, as causas principais e secundárias de um problema. Analisando à luz dessa doutrina, na concepção dos policiais militares, a criação da Patrulha teve como efeito a redução de violência doméstica, prestando, portanto, um serviço de eficiência, uma vez que o motivo da implementação da Unidade Especializada foi exatamente o combate a violência doméstica.

Questionou-se aos policiais militares se, nas suas opiniões, a criação da Patrulha Maria da Penha reduziu o número de violência doméstica e familiar. Diante dos resultados observados, constatou-se que 100% dos policiais militares que participaram da pesquisa, acreditam que a Patrulha Maria da Penha influenciou na redução do número de situações envolvendo violência doméstica e familiar.

Em relação ao conceito de qualidade, Mendes Filho e Santos (1997) afirmam que a qualidade ocorre quando o serviço ou o produto alcança as expectativas do cliente, quando ele se dá por satisfeito com que lhe foi oferecido. Neste viés indagou-se aos policiais militares a respeito do recebimento da Patrulha Maria da Penha pelas vítimas de violência doméstica e familiar.

Verifica-se que, pelos resultados, 100% dos policiais militares relataram que as vítimas os recebem com receptividade, ou seja, com aceitação. Nesse sentido, com base no conceito de qualidade anteriormente citado, pode-se dizer que o serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha é de qualidade, já que alcança as expectativas do cliente, a aceitação do serviço prestado, demonstra a satisfação do usuário.

Convém ressaltar que para o autor Juran (1974), a qualidade é definida a partir da propriedade ou atributo dos produtos, materiais ou processos, ocorre quando se alcança a adequação ao uso. Logo, se questionou sobre a inibição da reincidência das agressões pela atuação da Patrulha Maria da Penha.

Gráfico 1: Inibição da reincidência nas agressões



Fonte: (O autor, 2018)

Dentre as respostas obtidas, constata-se que 87,5% dos policiais militares que participaram da pesquisa entendem que a Patrulha Maria da Penha consegue inibir a reincidência de agressões de cunho familiar e doméstico; enquanto que 12,5%, afirmam não impedir a reincidência. A partir do exposto, é possível afirmar que há qualidade no serviço prestado, posto que, de acordo com a maioria dos resultados obtidos, a Patrulha Maria da Penha consegue que seu produto (serviço) se adeque ao uso.

Por fim, Allemand (2012) afirma existir várias possíveis definições de qualidade, entre elas, cita-se a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes. Diante dessa perspectiva, perguntou-se aos policiais militares se o serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha é satisfatório.

Os resultados demonstram que 100% dos policiais militares que participaram da pesquisa concordam que o serviço prestado é satisfatório, ou seja, que a Patrulha Maria da Penha consegue quebrar o ciclo de violência, por meio da efetividade do atendimento às ocorrências envolvendo violência doméstica contra a mulher, das visitas comunitárias e solidárias, da fiscalização das medidas protetivas de urgência e das reuniões realizadas. Logo, com fundamento na anterior definição, pode-se dizer que há qualidade no serviço, visto que existe satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.

De um modo geral, a partir dos resultados obtidos com a pesquisa, é possível afirmar que os policiais militares integrantes da Patrulha Maria da Penha consideram que o serviço prestado por ela é de qualidade. Por conseguinte, reforça a necessidade de uma patrulha especializada no combate à violência doméstica e familiar contra a mulher.

4.2 ENTREVISTAS A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR ATENDIDAS PELA PATRULHA MARIA DA PENHA

A princípio foram feitas as entrevistas com duas vítimas de violência doméstica e familiar atendidas pela Patrulha Maria da Penha. Vítimas indicadas de forma aleatória por policial que atua nessa área. As perguntas tiveram o objetivo de se examinar a qualidade do serviço, a partir dos conceitos apresentados na revisão de literatura.

Primeiramente, foi perguntado às entrevistadas 1 e 2 se a Patrulha Maria da Penha as ajudou de alguma maneira. A entrevistada 1 respondeu que sim, que a ajuda fez a diferença entre estar viva ou estar morta, as conversas com os policiais a ajudaram demais a tomar certas decisões, a mudar suas atitudes. Nesse sentido, a entrevistada 2 disse que sem dúvidas, que hoje ela só está bem, por causa da ajuda da Patrulha.

Ademais, questionou-se a entrevistada 1 e 2 se perceberam diferença no atendimento da Patrulha Maria da Penha quando comparado à equipe de área. Segundo a entrevistada 1, ela viu muita diferença, o atendimento da Patrulha é objetivo e claro, eles explicam os riscos, o que se deve fazer em cada caso. É algo que traz resultado. A entrevistada 2, nessa mesma linha, explicou que enquanto a Patrulha acolhe a vítima, a de área apenas orienta.

A qualidade, conforme Fonseca e Lopes (2014), é avaliada a partir das características dos bens e serviços, por meio dos quais os produtos alcançarão às expectativas do cliente. Complementa que a qualidade é obtida por meio de pessoas preparadas, processos controlados e matérias-primas adequadas. Partindo dessa concepção, pode-se afirmar que o serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha é eficiente, alcança, sem dúvida, os objetivos que fundamentaram sua criação. Todas as entrevistadas foram seguras e ratificaram várias vezes a excelência do serviço disponibilizado. Falaram com muito carinho e apreço dos policiais que compõem a Patrulha, além disso utilizaram as palavras confiança e conhecimento para qualificar os policiais militares.

Em sequência, foi questionado à entrevistada 1 como ela avaliava o serviço prestado. Ela respondeu que o avaliava com excelência, que se existe isso na corporação, pode-se dizer que isso representa. Que é um paradoxo. De um lado as pessoas têm uma visão ruim da polícia militar e do outro ela teve um atendimento excelente, que foi o diferencial talvez até para salvar a vida dela.

Perguntou-se à entrevistada 2 se a Patrulha, na opinião dela, foi eficaz. Segundo ela, sim, muito eficaz, a ajudou e a ajuda até hoje, ela estava sem rumo, acuada e com medo, pois se sentia sozinha. E que atualmente se sente mais segura.

Por fim, indagou-se como a entrevistada 2 avaliava o serviço prestado pela Patrulha. Ela respondeu que muito bom, dando uma nota dez.

Do exposto, infere-se que as vítimas de violência doméstica e familiar estão satisfeitas com o serviço recebido, haja vista que afirmam que a Patrulha foi diferencial em suas vidas, e que além de as orientar, a Patrulha Maria da Penha as acolheu. Definindo qualidade a partir do cliente, Silva (2009) expõe que a qualidade significa a procura contínua de melhoria, não só da estratégia ou da política, mas de todos os aspectos, passando pelos níveis de satisfação de todos os “*stakeholders*” ou interessados.

É importante destacar que as entrevistadas quando convidadas a participar da pesquisa, aceitaram de imediato, viram nessa situação uma forma de retribuir a ajuda dada pela Patrulha Maria da Penha. Durante a entrevista, verificou-se que externaram alegria, contentamento ao falar da maneira como foram atendidas, como a situação foi resolvida.

Portanto, examinando os resultados da entrevista e os elementos intrínsecos, por exemplo, semblante, gestos etc, durante a conversa, sob a perspectiva das vítimas de violência doméstica, há efetividade no serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha.

4.3 ENTREVISTA A POLICIAL INTEGRANTE DA PATRULHA MARIA DA PENHA

Diante dos resultados das pesquisas anteriores, constatou-se a efetividade do serviço prestado pela Patrulha Maria Penha sob a ótica das vítimas e dos policiais militares. Com a finalidade de aprimorar tal pesquisa, optou-se por fazer uma entrevista com policial dessa unidade, para verificar quais os obstáculos, atualmente, enfrentados pela Patrulha.

Iniciou-se a entrevista afirmando que da análise das entrevistas com as vítimas atendidas, pode-se dizer que a atuação da Patrulha Maria da Penha é de excelência. É sabido também que a Polícia Militar, assim como outros órgãos, há pontos que precisam de planejamento e investimento e que dão resultados positivos,

tão somente, pela força tarefa de seus comandantes e executores. Então, foi perguntado se a policial, que conhece profundamente sua Unidade, podia nos falar se tal situação atinge também a Patrulha.

Segundo ela, atinge sim, há alguns fatores que precisam ser melhorados. São situações que não impedem de forma absoluta que a Patrulha alcance seu objetivo com qualidade, porque há o comprometimento e desdobramento por parte dos policiais, mas limita o serviço.

O primeiro fator por ela trazido foi a necessidade de Quebra de Paradigmas, isto é, mudança de postura dos policiais militares da instituição. Segunda ela, o machismo ainda predomina, o que torna difícil a aceitação de que a mulher que sofre violência doméstica precisa de apoio e não julgamento. A falta de apoio é algo que interfere gravemente no desenvolvimento da unidade, gera uma série de consequências interferindo no serviço desenvolvido. Para a policial, isso poderia ser feito pela capacitação do efetivo através dos cursos de formação, estágios, para que houvesse essa mudança de pensamento. Criar uma disciplina que seria aplicado por quem tem o curso.

Esse pensamento generalizado acaba corroborando para um segundo fator, que impede a evolução da Patrulha Maria da Penha: a visão do Comando que muitas vezes não vê a violência doméstica como algo prioritário para o atendimento policial militar.

A partir do exposto, é fundamental trazer a distinção entre cliente interno e externo. O cliente interno é o empregado que tem a função de captar e interagir com o cliente externo, sejam fornecedores, sejam consumidores. O cliente externo é o alvo, o objetivo da organização, mas o cliente interno é o instrumento para se chegar no cliente externo. É necessária uma parceria da empresa com os funcionários, porque à medida que a satisfação do cliente interno aumenta, juntamente o desempenho operacional também cresce, e conseqüentemente, a conquista de novos consumidores (NACFUR; LIGOCKI, 2011).

Infere-se dos resultados que o cliente externo (vítimas de violência doméstica) está satisfeito com o serviço prestado a ele, mas ao aprofundar na pesquisa, verifica-se que o cliente interno (policiais militares) traz alguns fatores que impedem que esse serviço seja prestado com excelência. É fundamental que os funcionários estejam satisfeitos para que o desempenho seja eficiente. Quando a instituição e os funcionários acreditam um no serviço do outro, o resultado é um serviço de excelência.

É necessário que a estrutura estatal, nesse caso, a Polícia Militar e seus colaboradores entendam que a violência doméstica e familiar contra a mulher foi negligenciada pelo Estado e pela sociedade por muito tempo, mas tal cenário vem mudando. A violação desses direitos não é de cunho unicamente íntimo, é questão de cunho social, cultural e de saúde pública.

Por fim, complementa a policial que outro problema enfrentado pela Patrulha é a dependência com o Batalhão Escolar. Atualmente, a Unidade conta com apenas 14 policiais, que não atuam exclusivamente em crimes de violência doméstica e familiar, assumindo outras frentes de serviço. Se a Patrulha se tornasse um batalhão independente, o efetivo seria maior, e o mais importante atuaria exclusivamente em casos envolvendo violência doméstica e familiar.

Para ela, a Polícia Militar deveria se basear na Patrulha Maria da Penha do Estado da Bahia que é uma referência nessa área. Todas as viaturas são equipadas com arma longa e não assumem outras frentes de serviço que não seja de violência doméstica e familiar. Na sua visão, seria interessante também um atendimento 24 horas por dia, porque o agressor pode agir a qualquer momento.

Nesse seguimento, cliente interno, de acordo com revisão de literatura, é aquele que recebe o serviço de outras áreas da organização, são aqueles que recebem os trabalhos realizados, cabendo a esses desempenhar a atividade subsequente, que é servir o cliente externo (WHITELEY, 1992).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados obtidos na pesquisa constatou que as vítimas de violência doméstica e familiar consideram o serviço da Patrulha Maria da Penha de qualidade, pois atende as expectativas delas como público externo, nas concepções das vítimas a Patrulha Maria da Penha é uma unidade que contribuiu para que elas enfrentassem a violência doméstica e que a existência da Patrulha é fundamental diante do cenário atual.

Não obstante, constatou-se ainda que os policiais militares também concordam que a Patrulha alcança sua finalidade, atuando assim com qualidade no combate à violência doméstica e no suporte às mulheres fragilizadas, atendendo as diversas demandas das vítimas de violência doméstica e as estimulando a não permanecerem vítimas.

No entanto, verificou-se que apesar da Patrulha Maria da Penha alcançar o seu propósito tendo em vista a perspectiva do público externo há fatores deficitários, que acabam atingindo a qualidade do serviço e causando descontentamento do policial militar, que é o principal cliente interno da instituição.

Importante providência é a efetivação do conhecimento sobre a lei Maria da Penha, não só no âmbito da sociedade, mas também na estrutura institucional, não há ainda o pensamento institucionalizado de que a mulher que sofre de violência doméstica precisa de apoio e não de julgamento. A divulgação de que a violência doméstica contra mulher é uma violação aos direitos humanos e que ela não é a causa de tal agressão precisa ser difundida no meio policial, inclusive na alta cúpula da Polícia Militar.

Outra situação que prejudica o serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha é sua dependência com o Batalhão Escolar. É essencial que a Patrulha tenha sua autonomia, uma vez que isso influencia não só na destinação de recursos que já não é suficiente, mas também na exclusividade no atendimento que acaba tendo sua especialidade prejudicada pela divisão do efetivo entre as tantas atividades do Batalhão Escolar.

Além da divisão do efetivo internamente ao Batalhão Escolar, os policiais componentes da Patrulha Maria da Penha não atendem somente casos de violência doméstica, sendo empregados em outras frentes de serviço, por exemplo, o policiamento de terminal. Prejudica-se a finalidade pela qual foi criada a Patrulha, o atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica fica em segundo plano. Com a autonomia, tal situação não ocorreria, pois, sua atuação seria exclusiva para violência doméstica e familiar.

A autonomia da Patrulha Maria da Penha também influencia no efetivo, o desligamento com o Batalhão Escolar aumentaria o efetivo da unidade, que hoje opera com apenas 14 policiais, quantidade que não consegue atender com efetividade toda a demanda. As situações que não são atendidas pela Patrulha, por falta de efetivo, destinam-se à viatura de área, que não têm a mesma experiência na área de violência doméstica. Com o aumento de policiais, poderia ser criado um atendimento 24 horas as demandas de violência doméstica, o que seria mais adequado.

Conclui-se que na percepção dos clientes externos, a atuação da Patrulha Maria Penha é efetiva, cumpre seu propósito, isso acontece porque eles só conseguem vislumbrar o resultado final, que é efetivo em razão do

comprometimento dos policiais que atuam nessa unidade. No entanto, com uma investigação mais profunda é possível perceber que há problemas que precisam ser solucionados, que limitam o serviço. A excelência só é alcançada quando o administrador percebe que o destinatário do serviço não é só o cliente externo, mas também o interno. Há necessidades e expectativas nos dois tipos de clientes, para se alcançar desenvolvimento e evolução da organização, a Administração Pública precisa se preocupar com todos, porque colaboradores insatisfeitos tendem a prestar um serviço deficiente.

Por fim, sugere-se um estudo sobre as falhas e deficiências apresentadas nesse trabalho e uma pesquisa sobre a atuação na Patrulha Maria da Penha sob a perspectiva dos agressores.

REFERÊNCIAS

ALLEMAND, Renato Neves. **Apostila sobre Qualidade e Produtividade**. 2012. Disponível em: < <http://www2.pelotas.ifsul.edu.br/ralleman/Apostila%20sobre%20Qualidade%20e%20Produtividade/Apostila%20sobre%20Qualidade%20e%20Produtividade.pdf> >. Acesso em: 07 set. 2018, 16:30:30.

ARAÚJO, L. A. D.; NUNES JÚNIOR, V. S. **Curso de Direito Constitucional**. 6. ed. São Paulo: Verbatim, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Sistema de Gestão de Qualidade – Requisitos: NBR ISO 9001:2015**, Rio de Janeiro, ABNT, 2015.

BARROS, Claudius D`Artaanan C. **Sensibilizando para a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília-DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei nº 11.340 de 07 de agosto de 2006**. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Brasília-DF: Senado Federal, 2006.

FONSECA, J. M.; LOPES, J. C. C. **Gestão da qualidade: decisão ou constrangimento estratégico**. Lisboa, Artigo. 2014.

GOIÁS. Polícia Militar. Secretaria de Segurança Pública. **Patrulha Maria da Penha** Goiânia: PMGO, 2018.

GOIÁS. Polícia Militar. Secretaria de Segurança Pública. **Procedimento Operacional Padrão**. 3. ed. Goiânia: PMGO, 2017.

JURAN, Joseph.M.: **Quality control handbook**, 3 ed. McGraw-Hill Companies, New York, 1974.

MENDES FILHO, G. A.; SANTOS, W. D. R. **Gestão de serviços públicos com qualidade e produtividade**. 2. ed. Niteroi: Editora Universitária, 1997. 123p.

MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. 8 ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

NACFUR, A; LIGOCKI, M. **Cliente interno versus cliente externo**. Brasília: abonacional, 2011. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br>

PEREIRA, A. S. F.; SANTOS, R. B. **Implantação da Gestão da Qualidade no 1º batalhão da Polícia Militar do Estado do Acre**. 2002. 160 f. Tese - Curso de CEGESP, Polícia Militar do Estado de Goiás, Goiânia, 2002.

PRADO, Luciane Jost Lemos do. **Lei maria da penha**: uma breve abordagem histórico-social que a antecedeu em contrapartida à alegação de inconstitucionalidade por inobservância do princípio da isonomia. 2011. 34f. Monografia (Graduação) – Curso de Direito, Faculdade Opet, Paraná, 2011. Disponível em: <<http://www.anima-opet.com.br/pdf/anima6/TCC-Luciane-Jost-JUL2011.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2018.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa social: métodos e técnicas. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SILVA, Maria Abadia da. **Qualidade social da educação pública**: algumas aproximações. 2009. 11f. Artigo (Especialização) – Curso de Direito, Faculdade Unicamp, São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.cedes.unicamp.br>

WHITELEY, Richard C. **A empresa totalmente voltada para o cliente**: do planejamento à ação. Rio de Janeiro: Campos, 1992.

APÊNDICE 1- Questionário

Questionário Aplicado aos Policiais Militares integrantes da Patrulha Maria da Penha

1. Qual a média de idade das mulheres vítimas de violência doméstica e familiar atendidas pela Patrulha Maria da Penha?

- 0 a 10 anos
- 11 a 20 anos
- 21 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- acima de 61 anos

2. Qual a média de escolaridade destas mulheres?

- Sem escolaridade
- Fundamental
- Médio
- Superior

3. Atualmente, a Patrulha Maria da Penha consegue atender todas as demandas em que é requisitada?

- Sim
- Não

4. Você acredita que a Patrulha Maria da Penha proporcionou maior operacionalidade à Lei Maria da Penha?

- Sim
- Não

5. Na sua opinião, a criação da Patrulha Maria da Penha reduziu o número de violência doméstica e familiar?

- Sim
- Não

6. Os policiais militares quando chegam ao local da ocorrência conseguem controlar os ânimos dos envolvidos na violência doméstica e familiar?

- Sim
- Não

7. O curso oferecido ao policial militar para adentrar à Patrulha Maria da Penha, na sua opinião, o prepara para lidar com situações de violência doméstica e familiar?

() Sim

() Não

8. As mulheres vítimas de violência doméstica e familiar recebem a Patrulha Maria da Penha com receptividade (aceitação)?

() Sim

() Não

9. Você acha que a Patrulha Maria da Penha inibe a reincidência de agressões?

() Sim

() Não

10. Na sua concepção, há aspectos que precisam ser melhorados no serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha?

() Sim

() Não

11. Você acha que a criação de um grupo especializado em atendimento às vítimas de violência doméstica e familiar ajudou no sentido de que essas mulheres se sintam mais à vontade para falar?

() Sim

() Não

12. Você como policial militar sente dificuldade de lidar com as ocorrências envolvendo mulheres vítimas de violência doméstica e familiar?

() Sim

() Não

13. Na sua opinião, o serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha é satisfatório?

() Sim

() Não

APÊNDICE 2- Entrevista

Roteiro de Entrevista Realizada com Vítima de Violência Doméstica e Familiar

1. Nome completo?
2. Qual sua idade?
3. Nível de escolaridade?
3. O que aconteceu para você precisar dos serviços da Patrulha Maria da Penha?
4. Isso foi a quanto tempo?
5. A Patrulha te ajudou no momento que precisou?
6. Na sua opinião, é importante a Polícia Militar ter um grupo especializado nesse tipo de violência?
7. Você se sentiu mais confiante para falar quando viu que era a Patrulha no lugar se ser uma viatura de área?
8. Os policiais que te atenderam foram atenciosos e prestativos?
9. Você confia no trabalho desses policiais?
10. Se você precisasse, chamaria novamente a Patrulha?
11. Se você pudesse escolher, preferiria ser atendida por policiais da Patrulha Maria da Penha?
12. Na sua concepção, são policiais bem treinados, capacitados para solucionar esse tipo de violência?
13. No momento do fato, como você os recebeu, você ficou constrangida de falar ou foi receptiva ao começar a falar?
14. Você gosta de receber visitas da Patrulha Maria da Penha?
15. Se pudesse, você mudaria algo no serviço prestado a você?
16. Você conhece outras pessoas que já foram atendidas pela Patrulha Maria da Penha? O que eles comentaram? Eles ficaram satisfeitos?
17. Como você avalia o serviço prestado pela Patrulha Maria da Penha?

APÊNDICE 3 - Entrevista

Roteiro de Entrevista Realizada com Policial Militar Integrante da Patrulha Maria da Penha

1. Você que conhece profundamente a Patrulha Maria da Penha diria que ela enfrenta algum problema que as demais Unidades enfrentam?

2. Se sim, quais seriam?