



SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE NA PERCEPÇÃO DOS LÍDERES COMUNITÁRIO

Richard Medeiros de Araújo (FACEX)

richardmaraujo@uol.com.br

Ionara Cortez Bezerra de Paiva (FACEX)

rh@facex.com.br

Fernando Porfírio Soares de Oliveira (FACEX)

fernandoporfiri@uol.com.br

Gilsenberg Gurgel Pinheiro (FACEX)

publica@facex.com.br

Wendell Arison Ribeiro de Medeiros (FACEX)

wendmedeiros@hotmail.com

Resumo

O presente artigo trata de analisar a qualidade dos serviços de segurança pública na percepção dos líderes comunitário do 9º batalhão da capital do estado do RN. Para tal foi realizada uma pesquisa de campo com onze bairros, via pesquisa exploratória descritiva, cujo instrumento utilizado foi um formulário cuja base teórica foi o Servqual. Como resultado expressivo ficou evidenciado a distância do cidadão na gestão do serviço e a sensação de confiança na dimensão da tangibilidade. A corporação não tem tanta perceptividade mas sim o corpo de policiais.

Abstract

The boon article report about of analysis the quality of the service as of public security at the perception of the leaders comunitary from the 9º battalion from the principal city from the been from the RN. For this purpose he went paid-upp a research as of arena along eleven neighborhoods, by way of research exploratory descriptive, whose appliance used he went um aplication form that entry level academic it was the Servqual. How creature expressive it was anevidence the distance from the citizen at the management and reporting from the service and the feeling sterling at the dimension from the tangibility. The corporation do not have many perception off but yes I am the body as of polyce.

Palavras-chaves: segurança pública, qualidade, líderes comunitários

1. Introdução

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

O cidadão teve seu perfil alterado, devido à quantidade de informações disponíveis, mudando também seus hábitos de consumo, lazer, trabalho, comunicação e cobrança do Estado, enquanto agente potencializador de serviços. Atualmente o cidadão tem exigido serviços públicos de ótima qualidade, com ampla variedade de funções, obrigando assim a modernização das estruturas rígidas da máquina pública. Sendo necessário superar e melhorá-los continuamente, os serviços públicos oferecidos aos cidadãos, de modo a obter melhor qualidade e educar o profissional-servidor de forma adequada, atualizada e abrangente. Tratando de uma reestruturação de processos e mentalidades.

Diariamente, as instituições estão sendo cada vez mais cobradas, sendo assim, as que não atenderem as necessidades da sociedade correm o risco de sofrerem profundas mudanças ou até mesmo o desaparecimento. Porém, isso não ocorre no serviço público, devido ao seu caráter social e não mercadológica.

Uma das grandes demandas é a segurança pública, se sentir bem e seguro é condição de uma vida saudável. Toda organização pública se dota de estrutura que propicia prestar serviços ditos de qualidade. Um grande mito é a dificuldade de conhecer como essa qualidade é percebida e entendida pelos cidadãos, face alguns estudiosos destacarem os entraves concebidos pelos próprios sujeitos de pesquisa: os cidadãos. Nesse universo, não diferentemente de outros Estados, o RN vem investindo em segurança pública tanto em estruturas organizacionais físicas e humanas. A Secretaria da Defesa Social coordena via Polícia Militar os batalhões da Capital do Estado. Nesse contexto, tem-se a 2ª Companhia do 9º Batalhão que trabalha com o policiamento do tipo comunitário, que abrange principalmente os bairros da zona oeste da cidade de Natal, onde esta trabalha mais à interação do policial com a comunidade local. Este policiamento (novo modelo) possui barreiras de resistências quando comparado com o modelo tradicional, onde tratava apenas da fiscalização da lei, cujo ciclo compreende: patrulhamento, prisão de criminosos e encaminhamento destes a justiça, dentro de uma "síndrome de caçador". E este novo modelo "Policiamento Comunitário", tem o objetivo de uma melhor interação com os cidadãos

(corpo-a-corpo) população e líder comunitário, em que estar inserido o policial.

Procurando através do contato direto, diariamente com a população, como também com os líderes de conselhos comunitários de uma determinada área, o policial comunitário, analisa os problemas e restaura a segurança. Havendo por objetivo atingir a maior visibilidade da população, acarretando a sensação de segurança e o desestímulo a infrações da lei, além de proporcionar segurança aos próprios agentes em diligência; Ou seja, um avanço no serviço público, cujo modelo maior é a vivência com o cidadão identificando as demandas emergências.

Assim, devido à segurança pública, ser dever do Estado, direito e responsabilidade de todos [...] (Art. 144 da Constituição Federal de 1988). Percebe-se que há uma co-responsabilidade entre a organização prestadora de serviço (Policia Militar) e a comunidade onde será desenvolvido o serviço de segurança pública, criando assim, um nível de qualidade percebido pelos clientes (cidadãos). Buscando entender que critérios são importantes na análise da qualidade desse tipo de serviço, esse artigo tem como questão problema, como a qualidade dos serviços de segurança pública (policciamento comunitário) em Natal, prestados pela 2ª Companhia do 9º Batalhão de Policia Militar é percebido pelos líderes comunitários.

2. O que é qualidade nos serviços?

Segundo Kotler (2003, p.204) Serviço é um tipo de produto essencialmente intangível que consiste em atividades, benefícios ou satisfações oferecidas à venda e que não resultam na propriedade de algo.

Isso indica que serviços são benefícios que não podem ser estocados e nem pegados, mas de alguma forma são intrínsecos ao produto.

Para Bateson e Hoffmam (2001, p. 33) é “extremamente difícil definir um produto puro ou um serviço puro”. Um produto puro implica que o consumidor obtém benefícios somente do produto, sem nenhum valor agregado pelo serviço; da mesma forma, um serviço puro assume que não há um elemento “produto” no serviço que o consumidor recebe.

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

Para Kloter e Armstrong (2003, p. 224), “a intangibilidade dos serviços, significa que eles não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes da compra”. A

inseparabilidade significa que estes não podem ser separados de seus fornecedores, sejam eles pessoas ou máquinas. A variabilidade dos serviços significa que a qualidade deles depende de quem os fornece, bem como de quando, onde e como são fornecidos. Já o perecimento dos serviços significa que eles não podem ser armazenados para venda ou uso posterior.

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

Para se avaliar um serviço, tem que se discutir o conceito de satisfação, pois para se afirmar que o serviço está sendo bem aceito este tem que ser satisfatório às necessidades do público-alvo (comunidade). Momento em que a satisfação se define como uma ação de complementar o que estava faltando. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p. 240) “A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado”.

Tendo em vista que a qualidade do serviço nesse artigo depende das expectativas e a percepção dos líderes comunitários, quem obtém tal benefício, ela é volátil, pois, conforme pode ser visualizado na Figura 1 se exceder à expectativa, o serviço é percebido como de qualidade excepcional, e também como uma agradável surpresa. Quando, no entanto, não se atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser inaceitável. Quando se confirmam as expectativas pela percepção do serviço, a qualidade é satisfatória” (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000).

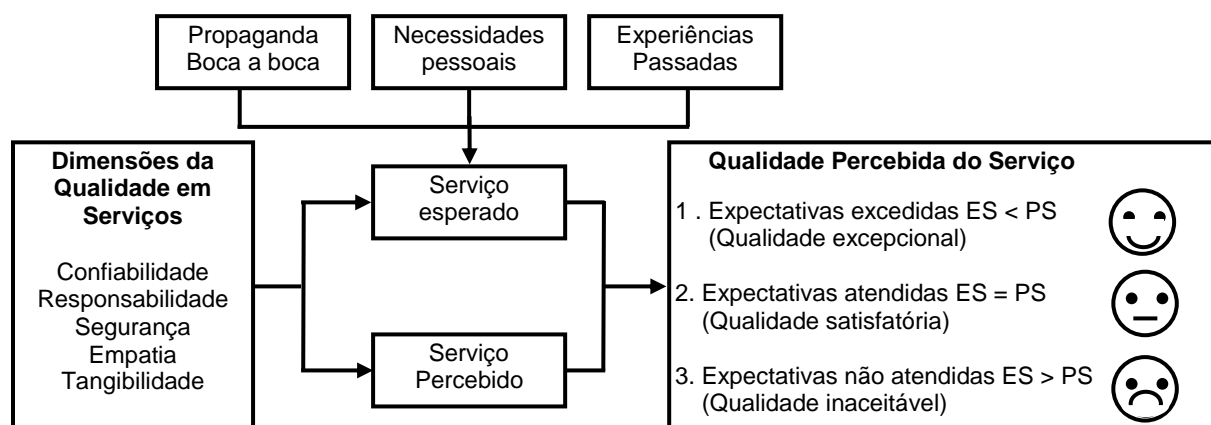


Figura 1: Qualidade percebida do serviço
Fonte: Fitzsimmons; Fitzsimmons (2000, p.250)

Tentar determinar a qualidade é um tema complexo, visto que ela é determinada por muitos fatores cognitivos, intangíveis e psicológicos, onde se aplica nesta avaliação fatores

individuais e coletivos, ou seja, a expectativa do serviço esperado e o percebido. Para avaliar a qualidade dos serviços um pesquisador pode se valer de diversas ferramentas, em especial a SERVQUAL, uma vez que ela é subdividida em cinco dimensões básicas: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade.

Segundo Aumond (2004) ao medir a satisfação dos clientes, é necessário compreender quais são os fatores de satisfação dos clientes; produto, serviços, serviços de suporte, desempenho técnico, relacionamento com o cliente e aspectos emocionais. O que o cliente deseja o que ele valoriza? E, também, o desempenho da empresa e dos concorrentes em relação a essas expectativas.

De acordo com Churchill e Peter (2000, p. 295), com relação à equação de valor para o cliente eles não avaliam apenas o que foi produzido, mas também como foi produzido. “Assim, os benefícios de uma estada em um hotel incluem não só o conforto do colchão ou o sossego do quarto, mas também a polidez, discrição e solícitude dos funcionários”. Como se ver, o valor para o cliente, esta também nos pequenos detalhes de relacionamento entre as partes na aplicação do serviço como: asseados, atenciosos, bem humorados, detalhistas.

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

3. Gestão de serviços de segurança pública

Dentre os princípios a se verificar sobre a correta adequação de determinados atos ou procedimentos administrativos aplicados à gestão da segurança pública, quatro merecem destaque: São os princípios da legalidade, da supremacia do interesse público, da moralidade administrativa e da co-responsabilidade, esse último já citado no Art.144 da Constituição Federal.

Para Braga (1998) a Legalidade – está na base do Estado de Direito. Entre os particulares, vige o princípio da autonomia da vontade, segundo o qual o que não for proibido será permitido. Diferentemente, o administrador público age sob o império das leis. Só pode fazer o que a lei lhe permite. O mencionado autor ainda destaca o que Cretella (1992) apud

Braga (1998, p17), chamou de “ ‘Suporta a lei que fizeste’ é a proposição recomendada pelo sempre mestre, ao asseverar que todos os princípios estão fundamentados no princípio da legalidade”.

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

Segundo Braga (1998) a supremacia do interesse público é identificado por alguns com o da finalidade, outros, com o da impessoalidade. Contudo, o citado autor ainda destaca que é importante a supremacia do interesse público sobre o interesse privado e que este é princípio geral de direito inerente a qualquer sociedade. É a própria condição de sua existência.

Com relação à Supremacia da administração pública, ver-se a sobreposição do poder do Estado, que esta acima do interesse privado, onde o Estado rege as ações superiores inerentes ao interesse público.

A moralidade da administração pública não se compreende entre a distinção do bem ou o mal, devendo sempre ter a idéia do bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo. (BRAGA 1998, p.17).

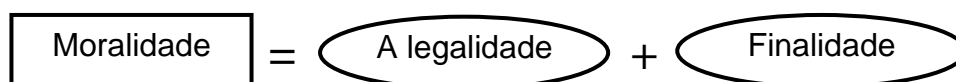


Figura 2: O princípio da Moralidade
Fonte: Braga (1998, p. 17)

O Serviço público é o bem da administração pública e trata de um conjunto de atividades e serviços ligados à administração do Estado que estão dispostas à coletividade, para que todo o cidadão usufrua individualmente de seus direitos e colabore coletivamente com seus deveres. Estas atividades, prestadas pelo Estado para a sociedade, são muitas vezes materializadas por agentes e representantes, que são nomeados de funcionários públicos. Para Santin (2004) serviços públicos são as atividades desenvolvidas pela administração pública em prol da coletividade e do cidadão no desempenho de funções estatais cujo foco maior é prover melhoria de qualidade de vida, no cumprimento das finalidades públicas, em contraprestação pela arrecadação de tributos pagos pela própria comunidade. Ainda segundo Santin (2004, p. 42) “os serviços essenciais são aqueles ligados diretamente à atividade estatal e de importância social, como de saúde pública, educação, previdência social, justiça e

segurança pública”.

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

O Presidente da República decretou e sancionou, através da lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no capítulo III, fala dos direitos Básicos do Consumidor no Art. 6, em seus incisos I e X diz:

- I - A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- X - A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Diante destas considerações vê-se a obrigatoriedade do Estado em fornecer a segurança necessária, adequada e eficaz à necessidade da população, sendo um direito de todos a segurança pública de qualidade.

O direito a segurança pública tem características predominante de direito difuso, por ser de natureza transindividual, indivisível, de titularidade dispersa entre pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato, no interesse geral de recebimento de proteção fornecida pelo estado, na manutenção da ordem pública e incolumidade das pessoas e do patrimônio. (SANTIN, 2004, p. 131)

A Polícia é um agente importante na manutenção da ordem pública que possui a função de prevenir, reprimir e fiscalizar o cumprimento dos direitos e/ou deveres do cidadão. Com co-participação da comunidade, com informações, fiscalização e gestão, que vem auxiliar a eficácia do objetivo principal da polícia.

[...] A polícia é um órgão governamental, presente em todos os países, cuja função é a de repressão ao crime e manutenção da ordem pública, através do uso da força se necessário, fazendo cumprir a lei. À Polícia incumbem funções exclusivas como a prevenção da criminalidade, bem como a de investigar e apurar os delitos cometidos, quando o policiamento preventivo falha ou seja não cumpre na íntegra sua tarefa, fornecendo assim subsídios ao Poder Judiciário para que os criminosos sejam devidamente processados, na forma da lei. (Wikipédia, 2007).

Para Santin (2004, p. 105) [...] “ a polícia é vista como a atividade estatal que limita o exercício dos direitos individuais em benefício do interesse público”. Buscando uma visão mais coletiva na aplicação dos serviços de segurança pública.

Há polícias caracterizadas como ostensivas e não-ostensivas, as ostensivas são aquelas que ostentam fardas, são elas identificadas: as polícias rodoviárias e ferroviária federais e as militares, que trabalham na prevenção e repressão de crimes. Já as não ostensivas, são as policias federais e as civis, que tem uma atuação mais ampla: prevenção, repressão, investigação e cooperação judiciária. Conjuntamente elas atuam combatendo as adversidades e mantendo a ordem pública.

A priori o serviço primário da Polícia Militar é o serviço preventivo, ostensivo de segurança pública, porém ela auxilia a comunidade com outros serviços diversos, auxiliando na manutenção da ordem.

Usando o marketing como estratégia que visa disponibilizar ao indivíduo, novos valores, ofertando e trocando informações com os clientes (cidadãos). Têm-se a necessidade de um maior compromisso e co-responsabilidade entre as partes envolvidas no serviço de segurança pública, população e os policiais. Serviço este que necessita de renovação a cada dia, devido ao grande volume de novos conceitos, o que era bom ontem, pode ser hoje não tão desejado. Alterando assim, o nível de avaliação da qualidade do serviço público, afetando a administração pública e por fim a comunidade como um todo.

4. Proposta Metodológica

Para Ferreira (2004), a pesquisa limita-se em uma “instigação e estudo, minudente e sistemático, com o fim de descobrir ou estabelecer fatos ou princípios relativos a um campo qualquer do conhecimento”. A metodologia da pesquisa esta estruturada em quatro partes distintas que focaliza respectivamente: o tipo da pesquisa, dispor sobre o universo e a amostra do estudo, as técnicas para coleta de dados; e o tratamento e análise dos dados, na qual será mais bem explanado posteriormente. Nesse estudo, buscou-se investigar e aprofundar os conhecimentos sobre a qualidade no que diz respeito ao serviço de segurança pública prestado pela 2ª Companhia do 9º Batalhão de Policia Militar, Natal, RN, através de uma abordagem quantitativa. Com fins de obter dados científicos, é necessário se conhecer as construções mentais que auxiliem alcançar os objetivos propostos. Para tanto, o presente artigo trata-se de uma pesquisa quanto aos fins descritiva e quanto aos meios foi de campo. De acordo com

Cervo e Berviam (1996, p.49) a pesquisa descritiva “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”. O presente estudo ainda é caracterizado como pesquisa de campo, pois segundo Gil (2002, p.53) a pesquisa de campo se caracteriza por “estuda-se um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, ou seja, ressaltando a interação entre seus componentes”.

O universo de pesquisa é área de atuação do serviço de segurança, ostensiva comunitário, prestado pela 2ª Companhia do 9º Batalhão, ela é composta por 4 bairros (Cidade da Esperança, Felipe Camarão, Guarapes e Planalto, onde por serem vizinhos os bairros, também indiretamente tem-se uma certa ligação com os mesmos, que são: Nazaré, Quintas, Bom Pastor, Bairro Nordeste, Cidade Nova, Jardim America e Dix-setp rosado, totalizando 11 bairros, tendo mesmo número de líderes comunitário a serem entrevistados. Assim o universo da pesquisa foi o conjunto de 11 líderes comunitários, face serem, os representantes dos moradores de determinada área, obtendo êxito apenas com 9 líderes comunitários, devido à indisponibilidade de horários dos sujeitos. A coleta de dados foi realizada através de formulário, de forma que, o pesquisador ligou antecipadamente, marcando um horário de disponibilidade das partes e se deslocou à comunidade e aplicou o formulário, entrevistando os líderes comunitários, para Vergara (2004, p. 54), “o formulário é um meio termo entre o questionário e entrevista”. É apresentado por escrito, como no questionário, mas é o pesquisador quem assinala as respostas que o respondente dá oralmente. Onde também ele relata que “a presença física de ambos é necessária no momento da entrevista, mas, se você dispõe de mídia interativa, ela se torna dispensável”.

Os formulários foram aplicados, sendo que o instrumento de coleta foi uma adaptação do modelo SERVQUAL, a partir da leitura do autor Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), que analisa a qualidade em cinco dimensões: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e a tangibilidade.

5. Análise e discussão dos dados

Os dados para esta análise foram coletados no mês de abril do ano corrente, através de um formulário composto por 36 perguntas fechadas, subsidiadas nas cinco dimensões do SERVQUAL. As análises buscam responder ao problema proposto pela pesquisa, com intuito de analisar a qualidade dos serviços de segurança pública, prestados pela Polícia Militar com enfoque na área de atuação da 2ª Companhia do 9º batalhão (Policimento Comunitário).

Na análise dos dados, exceto o perfil dos líderes comunitários, foi utilizado como ferramenta para a sua composição, à média aritmética, que fora dada notas para os sub-questitos das variáveis, importância e satisfação, onde os valores variam de 1 a 4, assim foram somadas as pontuações dentro de cada questão e realizado uma média para se obter o resultado, este sendo aproximado ao valor 4, lê-se como uma avaliação do serviço sendo de muita importância, já aproximado ao 2, ele é importante e ao valor 1, este serviço é considerado sem importância.

Na variável satisfação, vê-se semelhança na forma de se avaliar, onde o valor médio aritmético era igual a 4 quando o sujeito esta muito satisfeito (MS), nota 3 o sujeito esta satisfeito (S), nota 2 esta pouco satisfeito (PS) e uma nota 1 esta insatisfeito (I), por fim, um agrupamento e soma das notas semelhante e aplicado à média aritmética, como resposta das questões obteve seus resultados, onde esse aproximar do valor 4, este serviço foi avaliado como muito satisfeito, já ele estando aproximado ao valor 2, tem-se uma leitura como satisfação do serviço e ao valor 1, o sujeito esta insatisfeito com o serviço público prestado.

Ao analisar o perfil dos entrevistados, tem-se uma importante visão dos atuais representantes dos bairros, na qual a companhia efetua as suas atividades, onde cada um, entrevistado, batalha por melhorias para seus bairros. Tal investigação é relevante, pois revela qual é o perfil dos líderes comunitários, onde cada líder tem suas particularidades, sensibilidades, visões, instruções e experiências que influenciam em suas administrações.

Observa-se que 77,8 % do total dos entrevistados são homens, e 22,2 % são do sexo feminino. Logo, torna-se evidente que a representação feminina esta em pequena escala, não chegando nem sequer a $\frac{1}{4}$ do total.

No que tange à faixa etária identificou-se que na sua maioria esta disposta entre 36 a 49 anos de idade, com índice de 44,4 % do total do entrevistados, seguido por 50 a 63 anos de idade, com 33,3% e com 22,2% a mais nova faixa etária de representantes, 22 a 35 anos de idade. Observou-se que apesar da maioria dos entrevistados se encontrarem na faixa etária mediana, ainda tem-se representantes com uma faixa etária avançada assumindo tal cargo, contudo ver-se que já se existem representantes jovens, novas gerações, que foram inseridas em um contexto atual, com uma nova mentalidade para os problemas atuais.

Ao analisar o nível de escolaridade dos entrevistados obteve-se na sua superioridade o ensino médio, com índice de 66,67%, seguido pelo ensino fundamental, com um índice de 33,3%, não observando nenhum dos entrevistados com o nível de escolaridade qualificado

como o ensino superior ou de maior qualificação. A faixa de rendimento dos líderes comunitários obteve com índice de 66,7% dos entrevistados, a faixa de rendimento entre 2 e 3 salários mínimos, cabe frisar também que a existência de 33,3 %, dos entrevistados recebendo até 1 salário mínimo referente ao item que relata sobre, às vezes que exerceu o cargo de líder comunitário, obteve como resultado de 44%, no qual foi o maior índice, mais de duas vezes no cargo, seguindo o índice de 33,3% uma vez que esteve no cargo e por último o índice de 22,2%, os que estiveram duas vezes no cargo. Isso faz crer que os líderes comunitários possuem experiência, estando mais de duas vezes na função, sendo demonstrado pelo maior índice de 44%.

Como se observa o item que reflete sobre a frequência da interação com o comando da companhia, com sugestões, reclamações, etc. Obteve como maior índice o raramente com o índice de 44,4%, seguido por mensalmente com 33,3% e por último diariamente com 22,2%, que deixa exposto que existe uma preocupação em monitorar os serviços de segurança pública na perspectiva de atender os anseios dos cidadãos.

Como forma de avaliar a qualidade do serviço de segurança pública (especificamente o policiamento comunitário), foi utilizado como método para aferir a qualidade percebida, a ferramenta de medição chamada SERVQUAL adaptada. Toda a relação de análise foi tratada da seguinte maneira: níveis de importância e níveis de satisfação.

Dentre os resultados da pesquisa a variável com maior impacto mapeada relacionada à qualidade no serviço de segurança pública, tratar-se-á sobre a confiabilidade/credibilidade (conforme apresenta-se o gráfico 1), onde essa percepção torna o serviço público de qualidade aceitável aos olhares da comunidade receptora do serviço (líderes comunitários).

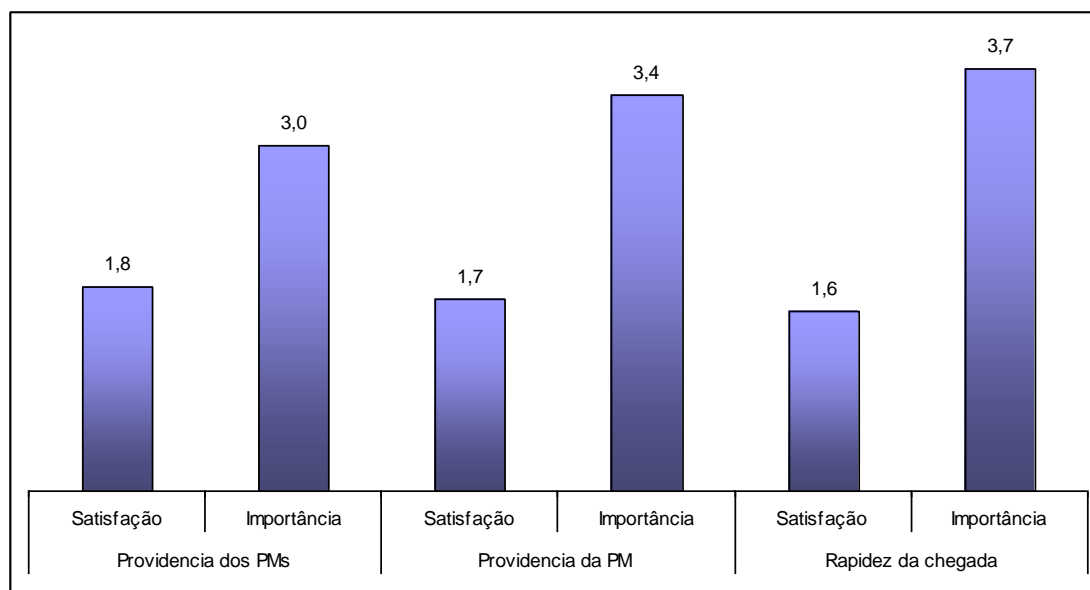


Gráfico 1: Providência x rapidez da PM
Fonte: Pesquisa de campo, 2008

Com finalidade de buscar gerar credibilidade, recomenda-se ferramentas de co-responsabilidade na gestão e aplicação do serviço. Aumentando assim, a participação e colaboração da comunidade e como consequência gerando maior percepção de qualidade dos serviços.

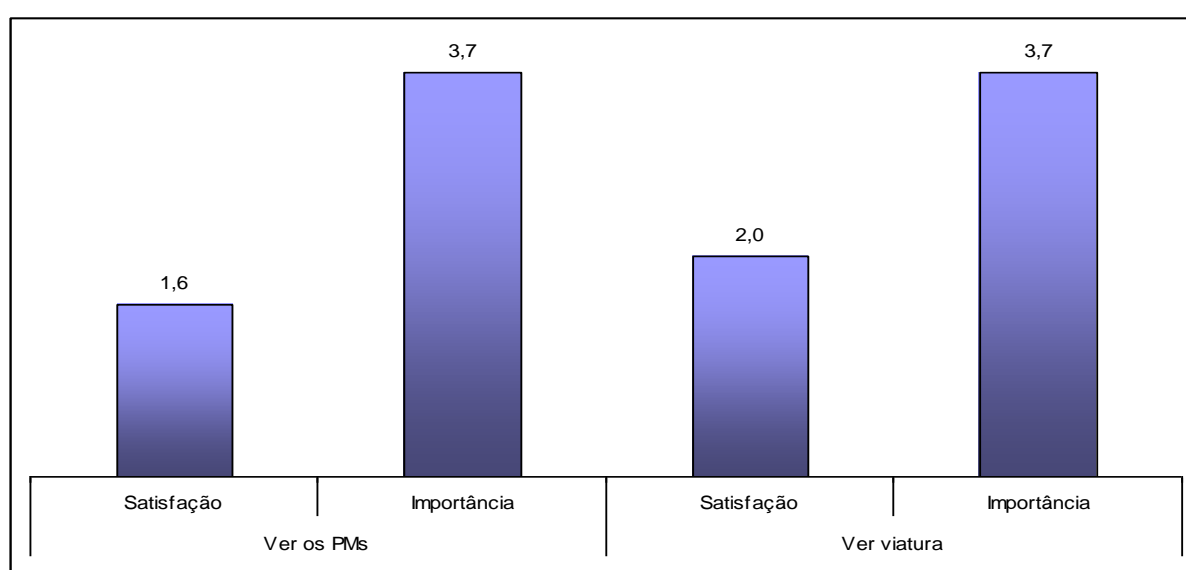
Os dados demonstram que no item providências dos policiais militares (dimensão confiabilidade), os entrevistados estão se aproximando da satisfação, torna-se evidente que ainda necessita-se de um maior esforço para chegar ao nível de satisfação que segundo o método adotado seria o valor 2 e o nível de importância elevado, com o valor 3. Os serviços oferecidos pela Polícia Militar (Instituição) obtiveram uma satisfação inferior ao dos policiais militares, existem mais variáveis que influenciam na qualidade dos serviços, porém foi observado uma maior importância no que diz respeito a confiabilidade e credibilidade do policial à respeito das tomadas de providência contrapondo a visão de credibilidade e confiabilidade da Instituição. Já no que tange à rapidez da chegada dos policiais (no atendimento) vê-se uma insatisfação com um índice médio de 1,6 e foi classificado na agilidade na prestação do serviço como sendo muito importante com um índice de 3,7. Com isso observa-se que os sujeitos de pesquisa consideram a variável velocidade no atendimento (desempenho) como indicador preponderante na percepção da qualidade do serviço.

Como foi exposto tem-se uma necessidade de tornar o serviço adequado às necessidades dos clientes-cidadão, segundo Kloter e Armstrong (2003), esta acomodação vem

por meio de criação, oferta e troca de produtos e valor. Como também, ressalta que as organizações bem sucedidas são voltadas pra o cliente e profundamente comprometidas com a satisfação da comunidade. Eles motivam as pessoas da organização a produzir valor superior para os clientes, obtendo destes um alto índice de satisfação.

Observando a carência dos serviços, exposta do gráfico 2, pode-se concordar com Kotler e Armstrong (2003), no qual prega que se deve criar, ofertar e trocar produto e valores com a população, para que assim a qualidade venha a ser melhor aceita.

Gráfico 2: Visualização dos PMs e Viatura



Fonte: Pesquisa de campo, 2008

Conforme apresenta o gráfico 2, constata-se uma elevada importância na visualização tanto dos policiais quanto das viaturas, ambos com um índice de 3,7 de importância, reforçando o desejo de visualização da PM, pois ela se caracteriza como sendo um serviço ostensivo, que deve ser visível à população, transmitindo assim a sensação de segurança, porém se tem uma deficiência na visualização dos policiais com um índice de 1,6, e foi observado uma satisfação no que diz à visualização das viaturas, com o índice 2,0.

Como exposto, constata-se a visualização das viaturas como aceitável, por parte dos líderes, mas se percebe que tem uma carência na relação corpo à corpo, policiais x população, havendo a necessidade de conhecer melhor o prestador do serviço (o serviço de segurança pública comunitário) para que assim se dê o devido crédito aos policiais militares e não somente a visão iconográfica da Instituição rerepresentada pelas viaturas policiais.

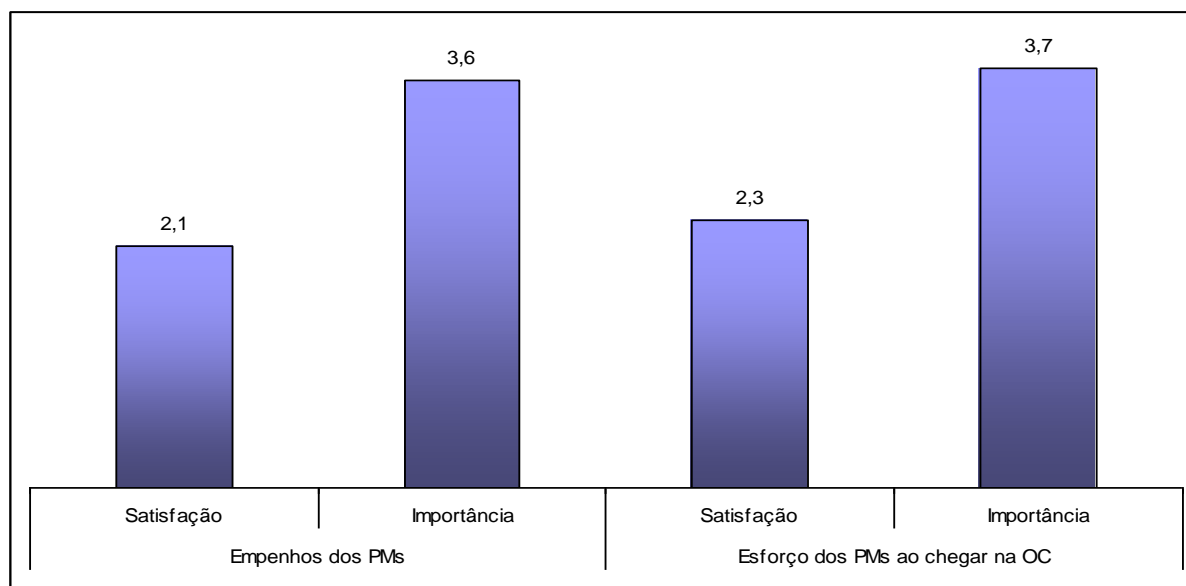


Gráfico 3: Empenho e esforço dos PMs
 Fonte: Pesquisa de campo, 2008

Observa-se no gráfico 3, o alto grau de importância que há no empenho dos policiais, tanto no que diz respeito ao empenho dos policiais, quanto o esforço dos policiais ao chegar no local da ocorrência, com índices médios aproximado ao valor máximo, o valor quatro, contudo vê-se que os entrevistados estão ligeiramente satisfeitos, com os serviços em tela, com índices médios, 2,1 e 2,3 respectivamente, ultrapassando o valor 2, que é o nível satisfação.

Ao Contextualizar com o referencial teórico, pode-se frisar a visão de Paladini (2000) que expõe: o comportamento e o moral dos empregados constituem um indicador relevante, que afere como os clientes se sentirão quanto aos produtos e serviços no futuro.

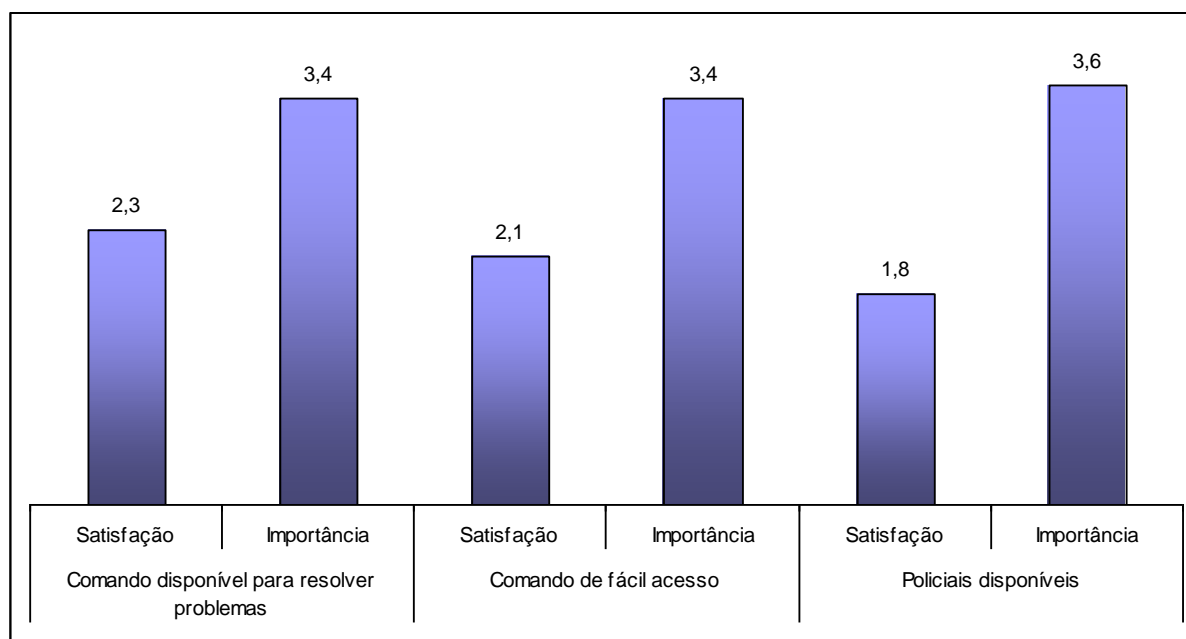


Gráfico 4: Disponibilidade do comando e dos policiais
Fonte: Pesquisa de campo, 2008

Ao analisar o gráfico 4, verifica-se que obteve um bom nível de satisfação quanto ao comando estar disponível e de facilidade de acesso para resolver os problemas dispostos, com o índice de satisfação respectivamente de 2,3 e 2,1, ultrapassando o valor mediano 2, que foi convencionado como satisfatório, como também fora dado alto grau de importância se aproximando de 4, ou seja 3,4, ambos. A respeito da disponibilidade dos policiais, tem-se uma deficiência observada pelos líderes com um índice médio de 1,8 onde fora dada um alto valor de importância, ultrapassando até mesmo aos dois primeiros itens analisados neste gráfico, chegando o grau de importância á 3,6.

Com base no que já foi visto, para Churchil Jr. e Peter (2000), sobre as características do serviço, no que diz respeito à relação com os clientes, os autores abordam que: O sucesso de uma organização de serviços muitas vezes depende de sua capacidade de desenvolver relações com os clientes e de prestar serviços de qualidade.

Nessa visão é importante frisar que um serviço possa ser qualificado como sendo de boa qualidade, tem que toda a Corporação pensar em unicidade, procurando ter a mesma visão, criando um bom relacionamento com o cliente, que no caso deste trabalho é o cidadão.

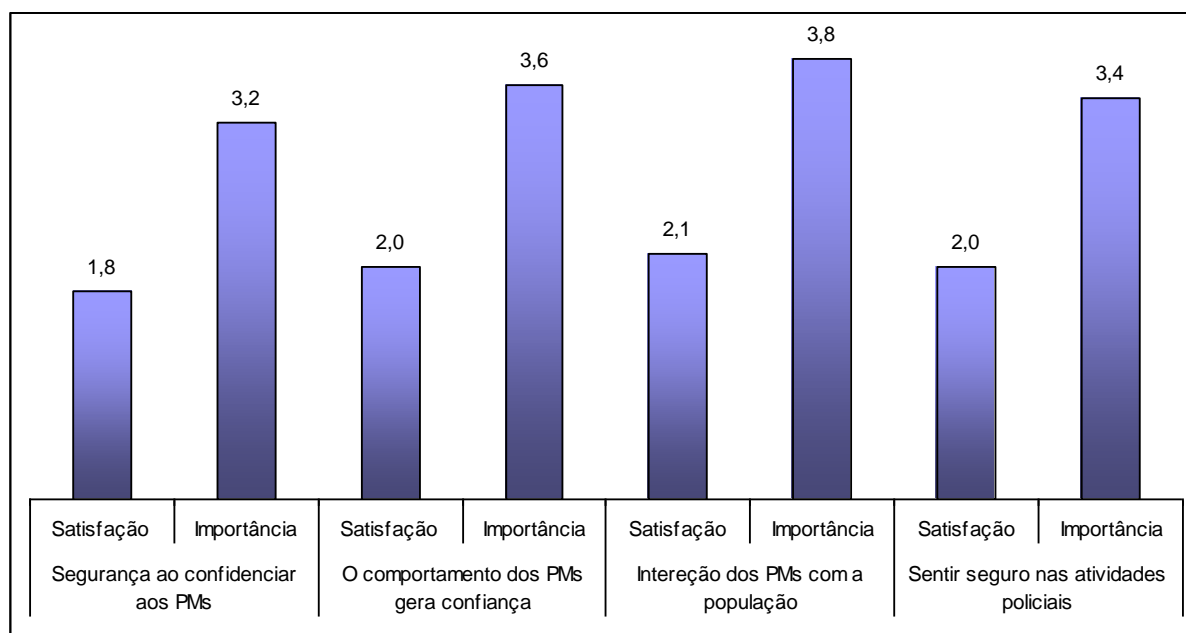


Gráfico 5: Comportamento e interação dos PMS com a população
 Fonte: Pesquisa de campo, 2008

De acordo com o gráfico 5, observa-se que há uma necessidade de uma maior relação do policial com a população, pois a medição de confiança da população em confidenciar algo aos PMS, seu índice foi inferior ao valor satisfatório, com o valor de 1,8, com o seu valor de importância ligeiramente alto, com o índice de 3,2. Devido a esta ausência de confiança nos serviços públicos de segurança, há uma entrave até mesmo processos de captura dos infratores, pois não existindo devida credibilidade nos serviços de segurança pública, torna-se mais uma barreira na solução dos casos, pois se houver a união das forças torna o serviço mais fácil. Em termo de o comportamento do PMS gerar confiança, da interação dos PMS com a população e o sentimento de segurança nas atividades policiais, observa que a satisfação foi praticamente igual com o valor médio de 2,0, a população esta satisfeita, e como estas atividades foram consideradas com de alta importância, com os valores 3,6, 3,8 e 3,4, respectivamente.

Retoma-se neste ponto o pensamento de Braga (1998), quando aponta o fato que a moralidade da administração pública não se compreende entre a distinção do bem ou o mal, devendo sempre ter a idéia do bem comum indivisível. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público.

Neste contexto tem-se em mente a importância da interação do policial com a população, tornando segura as relações sociais, com o objetivo do bem comum, que é o dever maior do servidor público.

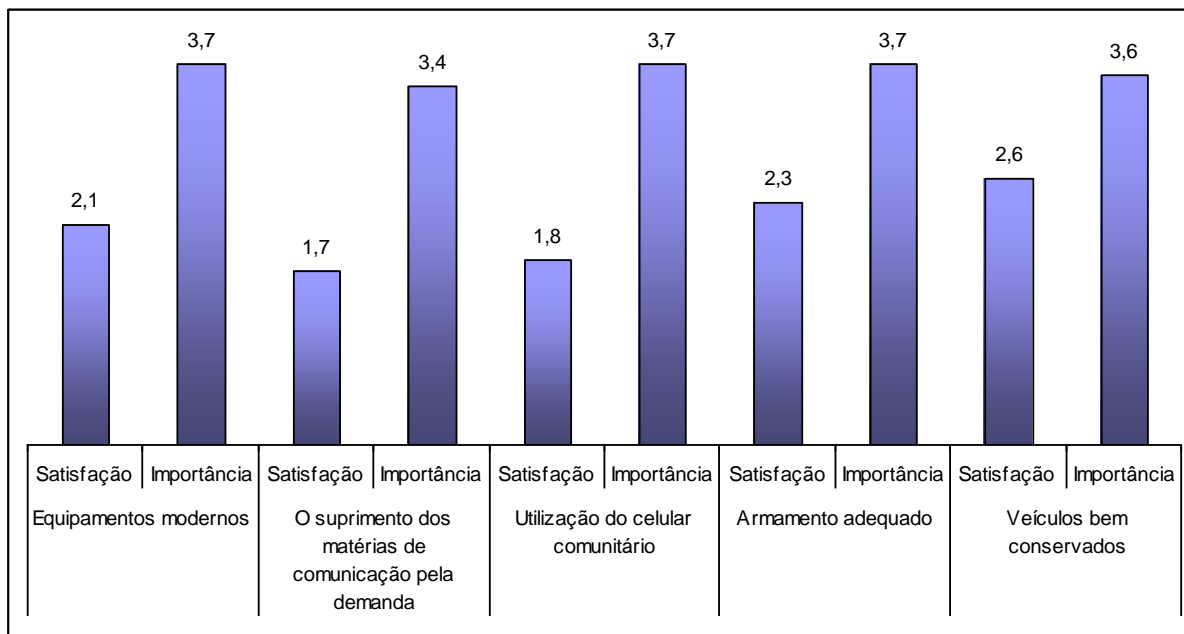


Gráfico 6: A utilização dos materiais ostensivos
 Fonte: Pesquisa de campo, 2008.

Ao observar os dados, se constatou que no gráfico 6, os itens equipamentos modernos, armamentos adequado e veículos bem conservados, foram bem qualificados com 2,1, 2,3 e 2,6, respectivamente, no quesito satisfação, contudo observa-se uma ligeira deficiência nos itens: suprimento dos matérias de comunicação pela demanda e a utilização do celular comunitário, com índices 1,7 e 1,8, valores que estão próximo ao dois, mas ainda abaixo do valor de satisfação, como se pode ver, os índices médios dos itens para a importância, 3,7, 3,4, 3,7, 3,7 e 3,6, se aproximam do valor máximo, o quatro, onde deixa exposto que são bastante significante na percepção da comunidade sobre o serviço.

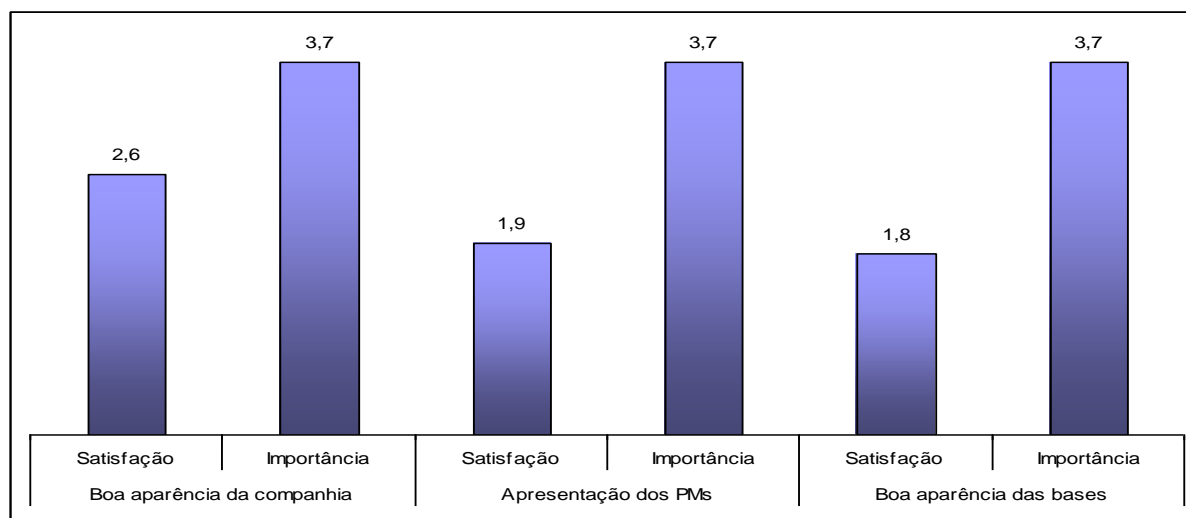


Gráfico 7: Aspectos visuais da PM

Fonte: Pesquisa de campo, 2008

Para o gráfico 7, tem-se os itens que se referem sobre a apresentação indireta do produto, no que tange à aparência da companhia, ela esta satisfatória com 2,6, contudo a apresentação dos PMs (policiais) e a boa apresentação das bases comunitárias, com valores 1,9 e 1,8, os entrevistados qualificaram como ligeiramente insatisfeitos, onde estes itens estão necessitando de uma atenção especial, pois isso é a cartaz do serviço, a primeira impressão. Uma vez que os itens do gráfico acima são qualificados como muito importante, com todos os índices de 3.7. Novamente discordando da idéia da visão simbólica das viaturas em relação aos policiais.

6.Considerações e Apontamentos na melhoria do serviço de segurança pública comunitária.

A cada dia que se passa a percepção da qualidade nos serviços tem sido alterada, há uma maior exigência, enquanto uma característica que hoje é o diferencial, amanhã isto já se torna uma exigência, motivado pelo desenvolvimento rápido das informações, que requer cada vez mais dos fornecedores de serviços.

Os serviços públicos também não estão de fora deste cenário, por haver uma estabilidade, em consequência deste privilegio, muitos profissionais relaxam, permitem que a qualidade decresça, mas isso não deveria ser uma orientação de quem fornece serviço público. Contudo, há uma carência de um aperfeiçoamento nos serviços de segurança pública prestados pela 2ª Companhia do 9º Batalhão de Polícia Militar. Embora o serviço esperado

nem sempre é o percebido, partindo desta necessidade surgiu o desejo de conhecer a qualidade dos serviços de segurança pública.

Nas análises realizadas quanto aos pontos fortes e fracos na prestação do serviço de segurança pública, do tipo policiamento comunitário. Quanto aos pontos fortes comprovou-se que à visualização da viatura, o empenho dos PMs, esforço dos PMs ao chegar ao local da ocorrência, a disponibilidade do comando para resolver problemas, como também, o fácil acesso, o comportamento dos PMs gerar confiança, a interação dos PMs com a população, o sentimento de segurança nas atividades policiais, o conhecimento dos PMs para tirar as dúvidas, a atenção da PM ao interessados, à atenção dos PMs aos interessados nas OCs, os PMs oferecem atenção individual, a PM oferecer atenção individual, no que tange os PMs serem agradáveis e educados, os equipamentos aparentarem modernos, o armamento ser adequado, os veículos serem bem conservados, boa aparência da companhia, estes itens foram satisfatórios na opinião dos sujeitos entrevistados. Em contra partida identificou-se algumas deficiências, pontos fracos, as providências dos PMs e da PM, a rapidez na chegada, a visualização dos PMs, os policiais estarem disponíveis, no que tange à segurança em confidenciar algo aos PMs, como também as informações dos PMs para o serviço, com relação a PM informar sobre trabalhos realizados, os materiais de comunicação pela demanda, a utilização do celular comunitário, a apresentação dos PMs e a boa aparência das bases, foram classificados como insatisfatórios, necessitando de remodelagens para ser considerado de boa qualidade. Convém observar que a maioria dos pontos levantados neste trabalho monográfico foram classificados como muito importantes, ou seja, itens que merecem sempre atenção gerencial de maneira que interferem na qualidade percebida.

Com referência às cinco dimensões da ferramenta SERVQUAL, meio teórico utilizado para subsidiar a composição das variáveis de análise, no sub-item confiabilidade examinou-se que há uma acentuada deficiência, onde foram classificados como satisfeitos 20% dos quesitos, a tangibilidade 50%, a segurança 67%, a responsabilidade 80% e a empatia com 83%, vemos que os representantes comunitários classificaram que existe atenção para com os mesmo, mas esta havendo uma falha na realização do serviço de segurança pública.

Diante destas considerações conclui-se que o objetivo foi alcançado, através das análises, expondo posições importantes, que são os reais desejos dos líderes comunitário, por sua vez, representantes do povo, que evidenciam o nível de qualidade que esta sendo percebida pela população.

Através da análise dos dados coletados, sugere-se, que a organização crie um sistema de reuniões contínuas, para ouvir e se fazer ouvido, criando assim um elo de confiabilidade (interação da comunidade no processo de gestão do serviço público), expondo resultados e cobrando co-responsabilidade das partes, como também, a implantação efetiva de ações, auxiliando a rapidez na chegada dos policiais e tornando o serviço mais próximo ao cidadão, estimular aos policiais a trabalhar de forma co-participativa, não de forma que produza o efeito esperando, mas eficientemente, executando bem o trabalho definido pela avaliação dos clientes (cidadãos).

Referências

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

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

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

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: 19/09/2007 às 18:47 hs

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

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. Edição revista, atualizada e ampliada - 1998. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: <<http://www.procon.rn.gov.br/codigo.php#Capítulo%2011%20-%20Dos%20Direitos%20Básicos%20do%20Consumidor>>. Acesso em: 08 abr. 2007.

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

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

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

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

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

ORGANISMO PÚBLICO. **Relações públicas nos ministérios da república**. Disponível em: <<http://www.portalrp.com.br/projetosacademicos/organismospublicos/0014.htm>>. Acesso em: 11 abr.2007.

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

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADcia> acesso em: 10/09/07 às 16:56 hs.