

Survey Sobre a Avaliação da Qualidade do Serviço de Segurança Oferecido pela Polícia Militar segundo Proprietários e Funcionários de Comércio em Brasília

Survey Study: Quality Evaluation of Security Service Offered by Military Police according to Owners and Employees of Commerce

Cristiane Faiad^I
Zenith Nara Delabrida^{II}
Thiago Gomes Nascimento^{III}

Resumo

O presente estudo teve como objetivo avaliar a qualidade do serviço de segurança oferecido pela Polícia Militar, segundo proprietários e funcionários de comércio do Lago Norte, bairro de classe média alta da cidade de Brasília, Distrito Federal, Brasil. Para isso foi feita uma pesquisa survey, com 100 participantes, entre donos de comércio e seus funcionários. Para avaliar o serviço da polícia a amostra foi dividida em dois grupos: pessoas que já precisaram acionar o serviço e pessoas que nunca precisaram acioná-lo. Os resultados mostram que, apesar do serviço da polícia ter sido avaliado de forma positiva pelos dois grupos, algumas melhorias devem ser realizadas tendo sido indicada, dentre elas, a necessidade do aumento do efetivo de policiais militares e o policiamento noturno na região.

Palavras-chave: Polícia Militar; qualidade de atendimento; cordialidade; método survey.

Abstract

The aim of this study is to evaluate the quality of security service offered by the Military Police according to owners and employees of commerce in the North Lake, a high-medium-class neighborhood, in Brasília, Brazil. There were 100 respondents to a questionnaire. To evaluate the police service, the participants were divided in two groups: people who already received assistance from the police and could evaluate them, and those who had never received police services but described how they felt it should be if they ever needed this service. The data show that despite the two groups evaluated the police service in a positive way, many improvements were needed. These include an increase in the number of policemen and an improvement in the quality of night policing.

Keywords: Military Police; quality; cordiality; survey.

^I UNIVERSO

^{II} Universidade Federal do Sergipe

^{III} Universidade de Brasília

A segurança é hoje preocupação central em qualquer sociedade, principalmente em cidades de médio e grande porte, pois se vincula à qualidade e bem-estar dos cidadãos. O estudo dessa temática envolve, necessariamente, uma análise de todos os envolvidos: a sociedade, os profissionais de segurança e o governo, por meio das políticas públicas. Entretanto, temos um fato curioso: pode-se dizer que as polícias têm recebido somente agora atenção especial das ciências humanas e sociais, em virtude dos problemas causados pela violência e criminalidade que assolam na contemporaneidade. Esse pouco interesse acadêmico foi tratado como um fato curioso por Bayley (2001), ao afirmar que “há numerosos estudos sobre legislações, cortes, exércitos, gabinetes, partidos políticos, burocracia em geral, mas dificilmente um sobre polícia” (p. 17).

A qualidade de serviços públicos oferecidos à sociedade tem sido uma temática discutida nas

ciências aplicadas, de forma a assegurar o bem-estar da sociedade (Ren, Cao, Lovrich & Gaffney, 2005). Segundo Silva e Günther (2001), a qualidade de vida de uma determinada população está, de alguma forma, vinculada à qualidade dos relacionamentos interpessoais que se estende ao convívio nas cidades, à vida das pessoas em seus locais de trabalho, lazer e vizinhança, dentre outros aspectos.

Dessa forma, uma análise da qualidade da relação entre a sociedade e a polícia, fonte de segurança segundo a missão definida para essa profissão (Brasil, 2001), tem papel fundamental nessa temática, seja para a melhoria da qualidade de vida ou para contribuições no aperfeiçoamento do papel da Instituição Policial, por meio da avaliação do serviço oferecido ou mesmo por meio da avaliação da sensação de segurança da população, como um dos critérios de medida.

Em um estudo com policiais de Nova Iorque, Davis e Mateu-Gelaberth (1999) avaliaram policiais que acreditam que declínio em queixas na polícia e da melhoria da relação entre policiais e a população são explicados, dentre outros fatores, pela relação mais amigável entre a polícia e a comunidade, o número de policiais na rua, o comportamento dos policiais e a percepção da população. Do mesmo modo, Silberman (1978) também argumenta que as chances em se diminuir o crime ocorrem na medida em que existe uma maior proximidade e maior relacionamento entre a polícia e as pessoas durante sua ronda, ou seja, quanto mais pessoas o policial conhecer e quanto mais essas pessoas confiarem nele, maiores são suas chances de reduzir o crime.

Segundo Adams, Rohe e Arcury (2005), pesquisas em grandes áreas urbanas mostram que o fato da polícia interagir mais com a comunidade gera um efeito positivo no seu desempenho, na opinião de cidadãos e de sua vizinhança, embora pouco se saiba sobre essa percepção em cidades menores. Em um estudo com 524 participantes de cidades pequenas, para examinar o serviço de departamentos de polícia locais, os autores afirmam que o bem-estar se vincula a estratégias de policiamento tradicionais, que permitem uma visibilidade dos profissionais por parte da população.

Carter (1985) avaliou a interação de policiais em uma comunidade de hispânicos no Texas e teve como variáveis desse estudo uma avaliação do desempenho da polícia, expectativas do desempenho dos policiais e satisfação desta comunidade com a polícia. Participaram desse estudo 500 hispânicos, subdivididos em grupos de indivíduos que já tiveram algum contato com a polícia e aqueles que nunca tiveram e foram vítimas de alguma violência na rua. Os dados mostraram que aqueles que já tiveram contato com a polícia avaliam esses profissionais de forma mais negativa que os outros. O autor considera que isso pode ter ocorrido em virtude da avaliação estar vinculada à interação entre as expectativas públicas e o desempenho qualitativamente abaixo do esperado entre policiais. Esse estudo mostrou, ainda, que a comunidade avaliada percebe que os oficiais possuem uma atitude negativa frente aos indivíduos hispânicos e indicou a necessidade de um maior patrulhamento da polícia, aumento de investigações, bem como a necessidade de maior agilidade em sua atuação.

Um exemplo de atitudes positivas frente à avaliação do serviço prestado pela polícia e que tem dado certo na efetividade do serviço, aliada à melhoria da qualidade de vida da população, é a polícia do Canadá. Essa polícia aplica uma filosofia conhecida como polícia comunitária, que não trabalha só com os efeitos da violência, mas também com seu motivo, atividades preventivas e interação com a população. Essa intervenção tem indicado a importância da boa convivência da polícia como reflexo positivo na percepção da sociedade.

Segundo Ren, Cao, Lovrich e Gaffney (2005), a literatura sobre avaliação do desempenho e confiança em policiais por parte da comunidade é escassa. Os autores mostram a necessidade de se avaliar esses aspectos, com o objetivo de melhorar a confiança nas polícias e, também, como uma medida alternativa de maior eficácia desses profissionais. Nesse estudo, sobre fontes de confiança nas polícias, os autores mostraram que atividades de policiais voluntários que se envolvem em programas de prevenção do crime na comunidade, atuando mais próximo aos indivíduos, também indicam maior confiança e bem-estar na população. Em outra direção, Friedman, Lurigio, Greenleaf e Albertson (2004) indicam, em seus estudos, que os encontros negativos com a Polícia levam a percepções negativas dos policiais.

Ao analisar a interação entre a população e a polícia, Fixina (2003) identifica quatro características encontradas em um serviço policial. A intangibilidade indica que os usuários procuram por sinais de qualidade no serviço para poderem, de alguma forma, reduzir suas incertezas; a inseparabilidade indica que há um processo concomitante entre o que é produzido enquanto serviço e o que é utilizado, em uma relação provedor-cidadão; a variabilidade sustenta que os serviços são dinâmicos e dependem do executor, embora seja necessária a redução dessa variabilidade por meio de medidas de controle de desempenho das ações e treinamento contínuo, para valorização daqueles que mostram qualidade; a perecibilidade indica que os serviços oferecidos pela Polícia Militar têm uma análise de duração limitada, avaliada do acionamento ao tempo de resposta para a chegada ao local de atendimento.

Sendo assim, a qualidade de serviço percebida depende enormemente da qualidade da interação

policial-cidadão. Neste sentido, o objetivo geral deste estudo é avaliar, por meio do método de *Survey*, a qualidade do serviço de segurança oferecido pela Polícia Militar, segundo proprietários e funcionários de comércio no Lago Norte. Com objetivos específicos, este estudo visa avaliar o relacionamento da polícia com a comunidade, o tipo de tratamento dispensado e a acessibilidade e cordialidade da polícia nessa região, em função de ter sofrido ou não assalto.

Para entender como a Polícia Militar se insere neste contexto se faz necessário conhecer o funcionamento desta instituição. Assim, segundo Nascimento (2010) a Polícia Militar do DF (PMDF) é uma instituição consolidada, atuante em todas as Regiões Administrativas que compõem o Distrito Federal. A sua organização é dividida em dois grandes eixos. O primeiro se refere à estrutura administrativa, responsável pelo suporte ao serviço operacional e apoio aos integrantes da PMDF, com a existência de diversas unidades administrativas responsáveis pelo planejamento estratégico da corporação e também pelo seu funcionamento interno, que tratam dos aspectos educacional, financeiro, orçamentário, de pessoal, de tecnologia da informação e de saúde. O segundo eixo se refere à estrutura operacional, responsável pelo policiamento ostensivo em todas as Regiões Administrativas que compõem o Distrito Federal. Para melhor organizar, planejar e coordenar o policiamento, a Polícia Militar dividiu o DF em quatro grandes regiões: leste, oeste, metropolitano e sul.

O Lago Norte, alvo desta pesquisa, está inserido no Comando de Policiamento Regional Metropolitano, que até o ano de 2009 era atendido pelo 3º Batalhão de Polícia Militar, unidade responsável pelo policiamento da Asa Norte, Varjão, Granja do Torto e Lago Norte. Devido à extensão dessas áreas, o policiamento ostensivo ficava prejudicado em alguns desses setores. A partir de 2010, o Lago Norte ganhou uma nova unidade policial, com responsabilidade exclusiva para atendimento nesse setor, o que pode indicar um melhor atendimento à população que reside nessa localidade.

Outro aspecto que deve ser levado em consideração é a precariedade da segurança pública da capital. Nascimento (2009) e Costa (2003) atribuem isso à falta de políticas públicas e de investimentos no setor, que durante muito tempo ficou à margem das prioridades estipuladas pelos governantes. Quando

se pensava em segurança pública, o que se via era o incremento no número de viaturas, contratação de mais policiais e equipamentos, não se buscando uma melhor qualificação e, tampouco, nesse contexto, se olhou para os policiais ou para a população que recebia o serviço prestado. Novamente encontramos uma justificativa para o presente estudo, ao lançarmos o olhar da segurança na visão da comunidade atendida.

Método

Local

O estudo foi realizado na Região Administrativa Lago Norte, no Distrito Federal, onde habitam cerca de 29.600 habitantes e compõe um quadro de 450 lojas comerciais. O comércio do Lago Norte concentra-se em áreas específicas comerciais, em algumas residências e no Centro de Atividades.

Amostra

A partir da análise da localização do comércio pelo mapa da região, compreendido pelos seguintes setores urbanos: Setor de Habitação Individual Norte - SHIN; Setor de Mansões do Lago Norte - SMLN; Setor de Postos e Motéis Norte - SMPN; Vila Varjão; Setor Habitacional Taquari - SHT; Academia Nacional de Polícia e Diretoria do Serviço Geográfico do Ministério do Exército - DSG-MEx. A região foi subdividida em 2 grupos: Localização (quadra ímpar, quadra par, central ou Centro de Atividades) e tipo de quadra (interna – QI, lago – QL, Comércio e Centro de Atividade - CA). Dessa forma, foram selecionadas 100 lojas dessa região. A Polícia Militar avaliada constava, à época, com um efetivo de cerca de 124 policiais militares, que atendem as áreas do Lago Norte, Varjão e Granja do Torto. O número de viaturas, incluindo motos e carros, era de 12 veículos por dia, circulando na região.

Este estudo contou com 100 participantes, entre donos de comércio e funcionários, sendo 60 mulheres e 40 homens, com idade média de 22,7 anos (DP=9,27). Os participantes foram subdivididos em 2 grupos: pessoas que já sofreram assalto na loja (N=27) e pessoas que nunca sofreram assalto na loja (N=73). A descrição demográfica de cada grupo está descrita nas Tabelas 1 e 2.

Instrumento

Foi elaborado um questionário, com duas formas, sendo uma para cada grupo, com base em questões sobre a qualidade de serviço de segurança oferecido no Lago Norte, a partir de questões levantadas por cinco moradores da região. A primeira forma se destina a pessoas que já tiveram que acionar a polícia em caso de assalto no comércio e a segunda forma se destina a pessoas que nunca tiveram que acionar a polícia ou nunca sofreram assalto no comércio. As duas formas do instrumento subdividem-se em: a) instruções iniciais do instrumento com dez itens com escala *Likert* de quatro pontos (discordo totalmente a concordo totalmente); b) quatro questões sobre a qualidade do atendimento dos policiais militares; c) campo de sugestões e d) informações demográficas e agradecimento aos participantes.

As duas formas se diferenciam apenas no item 'b'. Ao grupo que já teve que acionar a polícia é questionado como foi o atendimento e ao grupo que nunca teve que acioná-la é questionado como seria esse atendimento, caso precisasse acionar seus serviços. Essa diferença se dá pela forma em que os dois grupos são

Tabela 1 - Descrição demográfica dos grupos que já acionaram a polícia no comércio do Lago Norte.

Variável	N	%	Variável	N	%
Sexo			Localização		
Feminino	13	48,1	Par	6	22,2
Masculino	14	51,9	Ímpar	4	14,8
Escolaridade			Central	10	37,0
Básico incompleto	2	7,4	Centro de Atividades	7	25,9
Básico completo	4	14,8	Quadra		
Médio incompleto	2	7,4	QI	5	18,5
Médio completo	9	33,3	QL	5	18,5
Superior Incompleto	3	11,1	Comércio	10	37,0
Superior Completo	1	3,7	Centro de Atividades	7	25,9
Omissos	6	22,2	Já sofreu roubo		
Função			Sim	14	51,9
Administrador	1	3,85	Não	12	44,4
Vendedor	14	53,8	Omissos	1	3,7
Aux. Administrativo	2	7,69	Nº de empregados		
Chefe de pista	1	3,84	1 a 6	12	44,4
Consertos	1	3,84	7 a 12	2	7,4
Cozinheira	1	3,84	13 a mais	6	22,2
Frentista	2	7,69	Omissos	7	25,9
Operador de caixa	1	3,84			
Dono	1	3,84			
Taxista	1	3,84			
Telefonista	1	3,84			

Nota: N = 27. Idade média de 28,48 (DP=10,67)

Tabela 2 - Descrição demográfica dos grupos que nunca tiveram que acionar a polícia no comércio do Lago Norte.

Variável	N	%	Variável	N	%
Sexo			Localização		
Feminino	48	65,8	Par	6	8,2
Masculino	25	34,2	Ímpar	3	4,1
Escolaridade			Central	21	28,8
Básico incompleto	7	9,6	Centro de Atividades	43	58,9
Básico completo	5	6,9	Quadra		
Médio incompleto	7	9,6	QI	6	8,2
Médio completo	32	43,8	QL	2	2,7
Superior Incompleto	6	8,2	Comércio	22	30,1
Superior Completo	12	16,4	Centro de Atividades	43	58,9
Omissos	4	5,5	Já sofreu roubo		
Função			Sim	21	28,8
Vendedor	28	40,0	Não	49	67,1
Aux. Administrativo	3	4,28	Omissos	3	4,1
Chefe de pista	1	1,42	Nº de empregados		
Consertos	3	4,28	1 a 6	44	60,3
Operador de caixa	4	5,71	7 a 12	13	17,8
Dono	3	4,28	13 a mais	6	8,2
Cabeleireiro/manicure	4	5,71	Omissos	10	13,7
Serviços gerais	4	5,71			
Chaveiro	1	1,42			
Estagiária	1	1,42			
Farmacêutica/Veterinária	3	4,28			
Gerente	10	14,28			
Motorista	1	1,42			
Sapateiro	1	1,42			
Segurança	3	4,28			

Nota: N = 73. Idade média de 28,20 anos (DP= 8,79)

instruídos no questionário, sendo a primeira forma: “Se você já acionou os serviços da Polícia Militar responda as questões abaixo” e segunda: “Se você nunca precisou acionar os serviços da Polícia Militar responda as questões abaixo”. No verso do instrumento havia um campo para que o aplicador escrevesse os dados complementares: ramo da empresa, localização, tipo de quadra e sexo do respondente.

Procedimentos

Os questionários foram aplicados face-a-face. Inicialmente, ao chegar ao comércio o aplicador procurava algum proprietário ou funcionários do comércio. Assim, explicava o objetivo da pesquisa e, após a anuência em participar da pesquisa, explicava-se o objetivo da mesma. O próximo passo era questionar se o participante já havia acionado, alguma vez, a polícia no Lago Norte por motivo de assalto na loja. De acordo com a resposta, era questionado se o mesmo gostaria de responder um questionário e, com

sua anuência, era entregue a forma correspondente à situação de ter acionado ou não a polícia. O aplicador aguardava, na maior parte dos casos, no local, a finalização do questionário por parte do respondente, agradecendo ao final a sua colaboração. No caso da região conhecida como Centro Administrativo, enquanto o participante respondia ao questionário, o aplicador partia para um próximo comércio e retornava para buscar o instrumento respondido.

Análise de dados

Os dados foram analisados em duas Etapas: 1) Foram realizadas análises exploratórias da escala, comum aos dois grupos, pelo método de Análise Fatorial, além da verificação das médias fatoriais para avaliar o atendimento dos policiais; 2) As respostas dos participantes foram analisadas em termo de frequência de cada alternativa escolhida, procurando-se fazer uma análise comparativa entre os dois grupos: pessoas que já tiveram que acionaram a polícia (Grupo 1) e pessoas que nunca tiveram que acioná-la (Grupo 2). Nessa segunda etapa, os dados foram submetidos a análises de correlações bivariadas (Pearson). Todas as análises foram realizadas pelo Pacote Estatístico para *Windows SPSS (Statistical Package for Social Sciences)*, na versão 15.0.

Resultados

Os resultados foram definidos seguindo as etapas indicadas para avaliar a qualidade do serviço de segurança oferecido pela Polícia Militar, segundo donos e funcionários do comércio do Lago Norte.

Na Etapa 1, inicialmente foi realizada uma análise fatorial exploratória das respostas dos participantes dos dois grupos (Grupo 1 e Grupo 2), na versão inicial do instrumento, comum aos dois grupos. Por meio do método dos Componentes Principais (*Principal Components*), verificou-se a existência de 9 fatores pelo critério de Harmann (onde cada fator deve explicar pelo menos 3%); 2 fatores pelo *Scree plot* e 2 fatores com *autovalores* maiores que 1. O índice de fatoriabilidade mostrou um KMO de 0,87 considerado satisfatório. Optou-se por extrair 2 fatores, com rotação *Oblimim*, já que a tabela de correlação apresentava claramente ao menos 2 fatores independentes. Os 2 fatores extraídos explicam 55,54% da variância total, excluindo apenas

Tabela 3 - Análise fatorial da escala de qualidade de serviço.

Itens	Fator 1	Fator 2
Os policiais são prestativos	0,78	
O serviço da polícia militar do Lago Norte é ágil	0,72	
Os policiais do Lago Norte são acessíveis	0,69	
Quando preciso da polícia ela sempre está por perto	0,69	
O policiamento do Lago Norte é suficiente	0,66	
Quando preciso da polícia ela me trata bem	0,64	0,32
Sempre há policiais rondando o comércio	0,62	
A polícia militar me faz sentir seguro (a) no Lago Norte	0,56	
Todos os comerciantes possuem acesso ao número da polícia do Lago Norte		0,51
Eigenvalue	4,40	1,16
% Var. Explicada	44,0	11,64
Alpha	0,89	0,54
Lambda de Guttman	0,88	0,54
Número de Itens	08	02
Nome do Fator	Presença e cordialidade	Acessibilidade da polícia

o item 10 da escala: “ A polícia só aparece quando há problemas”. Os resultados se encontram na Tabela 3.

O fator 1 (alfa = 0,88) avalia a presença e cordialidade nos serviços da Polícia Militar no Lago Norte, ao passo que o fator 2 (alfa = 0,54) diz respeito à acessibilidade da polícia na região. A Figura 1 mostra que ambos os grupos (acionaram e não acionaram a polícia) avaliam a qualidade do serviço de segurança oferecido pela polícia militar de forma positiva, sendo que o fator 2 (acessibilidade da polícia) é melhor avaliado por pessoas que já tiveram que acionar o serviço da polícia do Lago Norte.

Na Etapa 2 foram realizadas análises comparativas entre os dois Grupos. Na avaliação do tempo que a polícia levou para chegar ao local (para quem teve que acionar esse serviço – Grupo 1) e o tempo estimado que levaria para acionar a polícia (caso quem nunca teve que acionar a polícia precisasse fazê-lo – Grupo 2), os dados mostraram que os participantes do Grupo 2 estimaram um tempo médio

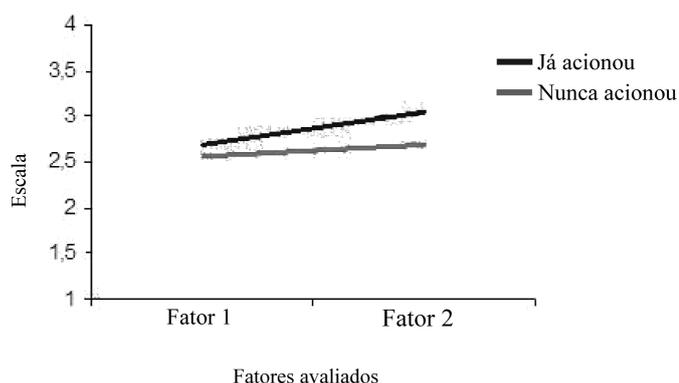


Figura 1. Avaliação da qualidade dos serviços da polícia militar segundo os grupos

de 20,27 minutos (variando de 2 a 60 minutos) para que a polícia chegasse ao local, enquanto que o Grupo 1, quando precisou do serviço, relatou que os policiais levaram uma média de 16 minutos (variando de 1 a 75 minutos) para chegarem ao local. Os dados mostraram que os participantes que nunca precisaram da polícia avaliam um tempo maior do que de fato ocorre, segundo experiência daqueles que já precisaram do serviço, embora com desvios muito altos.

Na avaliação do tratamento prestado pelos policiais, conforme indicado na Tabela 4, os dados indicam que ambos os grupos consideram o atendimento dos policiais como bom (escala com ótimo, bom, ruim e péssimo), sendo destes, 55,6% do Grupo 1 e 74% do Grupo 2. O teste t indicou que, na comparação entre as médias, não houve diferença significativa entre os dois grupos.

Uma análise dos grupos, separadamente, mostra que 25,9% (N=7) dos participantes do Grupo 1 avaliam o tratamento dos policiais como ótimo e apenas 11,1% (N=3) o avaliam como ruim. No Grupo 2 observou-se o inverso, 12,3%(N=9) avaliam o tratamento dos policiais como sendo ruim e 9,6% (N=7) o avaliam como ótimo.

Quanto ao meio de acionar a polícia, os dados da Tabela 5 mostram que os dois grupos acionam ou acionariam a polícia, em sua maioria, através do

Tabela 4. Avaliação do tratamento dos policiais por parte de pessoas que nunca acionaram ou já acionaram a polícia militar

Já acionou	N	%	Nunca acionou	N	%
Ótimo	7	25,9	Ótimo	7	9,6
Bom	15	55,6	Bom	54	74,0
Ruim	3	11,1	Ruim	9	12,3
Péssimo	1	3,7	Péssimo	2	2,7
			Omissos	1	1,4

número 190, sendo 37,0% (N=10) do Grupo 1 e 61,6% (N=45) do Grupo 2. Embora no Grupo 1, os participantes também façam uso, na mesma proporção, 37%, do telefone do Posto de Polícia do Lago Norte. No caso do Grupo 1, um participante relatou não possuir o número da polícia do posto policial do Lago Norte. Já no Grupo 2, uma nova variável apareceu, ao ser relatado que o comerciante prefere acionar o Corpo de Bombeiro Militar mesmo em caso de roubo.

A nota média atribuída pela polícia indicou que, ao serem questionados “Se tivessem que atribuir uma nota de 1 a 10, que nota você daria para o serviço de policiamento no comércio do Lago Norte”, não houve diferença significativa entre os grupos, tendo o Grupo 1 atribuído à polícia uma nota média de 6,65 e o Grupo 2 atribuído uma nota de 6,51.

A Tabela 6 indica as sugestões para a melhoria do atendimento da Polícia Militar no Lago Norte, ao serem questionados sobre “O que você acha que deveria ser feito para melhorar o atendimento da Polícia Militar no Lago Norte?”. Cada grupo poderia citar até três sugestões para melhoria do atendimento e os dados foram tratados em conjunto, de acordo com a frequência levantada. A primeira sugestão está no aumento do efetivo de policiais no Lago Norte, com 23,44% (N=30) de ocorrência. Em segundo e terceiro lugar, respectivamente, a comunidade de comerciantes e funcionários apontam como sugestão mais policiamento noturno, com 11,72% (N=15) e mais rondas na região 9,38% (N=12), no sentido de maior circulação na área. Demais sugestões podem ser consultadas na tabela.

Discussão

Pode-se verificar que a literatura nessa área sobre estudos que retratem a qualidade do serviço de segurança pública são escassos no Brasil, embora sejam necessários para melhoria não apenas do desempenho dos policiais, mas também da sensação de segurança da sociedade. A partir dos dados encontrados nesta pesquisa de *survey*, são considerados também outros aspectos que possam contribuir para a melhoria dos serviços e bem-estar da região avaliada.

Os dados do presente estudo mostram que proprietários e funcionários do comércio do Lago Norte, avaliam a qualidade do serviço oferecido pela

Polícia Militar no Lago Norte de forma satisfatória, indicando que esta avaliação parte de dois aspectos. Os focos são a cordialidade dos policiais ao se relacionarem com as pessoas e a presença desses policiais no comércio.

No geral, tanto o Grupo 1, de participantes que já tiveram que acionar a polícia, quanto o Grupo 2, de participantes que nunca tiveram que acionar, avaliam o serviço de forma positiva, embora o Grupo 2 sempre tenha uma avaliação mais negativa que o outro grupo sobre esses profissionais. Esse dado corrobora com o estudo de Carter (1985) que afirma que a avaliação tende a ser mais negativa para indivíduos que nunca tiveram que acionar a polícia. Já que a maior parte da amostra é de pessoas que nunca acionaram a polícia, a questão da maior segurança na agilidade do tempo mereceria ser trabalhada com os comerciantes. Essa mesma afirmação pode ser verificada na estimativa de tempo que os policiais levam ou levariam para chegar ao local, ao indicar que o Grupo 2 estimou um maior tempo do que realmente ocorre.

Quanto à problemática de localização da Polícia Militar, como facilitador do acesso às áreas comerciais, em dezembro de 2005 a Administração Regional do Lago Norte, em parceria com a Prefeitura Comunitária, inaugurou uma sede da 3ª Companhia da Polícia Militar do Lago Norte, considerada estratégica, por abranger a saída do bairro, o acesso à Estrada Parque Paranoá Norte – EPPR, que liga a Península ao Varjão, ao Setor de Mansões, aos Núcleos Rurais e ao Paranoá. Tais ações vêm sendo aprimoradas para melhoria da segurança e contempla como papel positivo a atuação conjunta entre a polícia, a prefeitura e a comunidade. Os dados corroboram com o estudo de Fixina (2003), pois indica que uma das formas de melhoria no processo para avaliação da qualidade dos serviços é o que o autor definiu como responsabilidade partilhada. Apesar dessa afirmação, o autor ainda ressalta que a comunidade se propõe a cooperar com a polícia se, de alguma forma, se sente servida e se reconhece a legitimidade das ações da polícia.

A análise de acessibilidade da polícia indicou que os dois grupos indicaram o número 190 da central da polícia como um melhor acesso em caso de urgência, seguido do número do posto policial, que é divulgado na entrada do mesmo, de forma

acessível, a toda a comunidade, o que mostra um lado positivo da acessibilidade desses profissionais. Embora o dado de que o Corpo de Bombeiros também pudesse ser acionado, mesmo em caso de roubo, por sua maior agilidade, segundo um dos comerciantes, pode ser um item a ser levado em consideração nesta avaliação.

Dentre as solicitações feitas por funcionários e donos de comércios dos dois grupos, como forma de melhorar o serviço da polícia, destaca-se a solicitação de uma maior socialização e comunicação por parte dos policiais, assim como um melhor conhecimento de sua vizinhança. Esses dados vão de encontro às afirmações de Davis e Mateu-Gelaberth (1999), por considerarem que a relação amigável da polícia influencia na avaliação de seu trabalho e é fator necessário para o bem-estar da comunidade. Ainda neste aspecto, Fixina (2003) considera que a aprovação da sociedade se vincula à maneira com que o indivíduo avalia o serviço prestado pela polícia e de como se sente tratado por ela. O autor ressalta que o cidadão se torna o maior veículo de divulgação desse serviço, indicando um grau de qualidade dos serviços na análise da efetividade e precisão dos mesmos.

A análise das 23 sugestões para melhoria da qualidade do serviço da polícia levantadas neste estudo aponta que indicadores como o efetivo de policiamento na região, agilidade, socialização, dentre outros fatores, vão de encontro com a divisão proposta por Fixina (2003), quanto à intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e percipiabilidade ao se avaliar um serviço da polícia. Por se tratar de uma região específica, sugere-se que novos estudos sejam realizados em outras regiões, para se identificarem novos indicadores ou confirmarem os encontrados. Além disso, seria interessante que um novo estudo fosse realizado nessa mesma região, para avaliar se a percepção da comunidade foi modificada com essa nova instalação da polícia, bem como em todo investimento e crescimento da região nos últimos anos.

A avaliação em questão foi realizada com base em uma escala que apresentou apenas indícios de validade, indicando que algumas melhorias devem ser feitas nas duas versões do instrumento para avaliações mais precisas. Ainda quanto ao instrumento construído, algumas considerações merecem ser

Tabela 5. Meio com o qual acionou ou acionaria a polícia em caso de necessidade

Já acionou	N	%	Nunca acionou	N	%
190	10	37,0	190	45	61,6
Fone do Posto	10	37,0	Fone do Posto	18	24,7
Polícia Civil	2	7,4	Polícia Civil	6	8,2
190 e Polícia Civil	2	7,4	190 e Fone do Posto	2	2,7
Omissos	3	11,1	Corpo de Bombeiros	1	1,4
			Omissos	1	1,4

analisadas: a) Na instrução das duas formas do instrumento deveria conter uma explicação de que o indivíduo deveria responder a apenas uma questão na escala. A ausência causou algumas marcações que foram tratadas como dados omissos nas análises; b) Na análise do tempo que a polícia levou para chegar ao local, observou-se que deveria ter sido criado um campo identificado como: não chegou ou não chegaria ao local, quando chamado. Essa variável foi identificada como a realidade de participantes do Grupo 1 que passaram por esse problema; e c) Sugere-se que a escala seja aprimorada, principalmente com o acréscimo de itens para o segundo fator que se mostrou independente. Apesar desta limitação,

Tabela 06. Distribuição de frequência das respostas à pergunta aberta: “O que você acha que deveria ser feito para melhorar o atendimento da polícia militar no Lago Norte? Cite 3 sugestões”

Nº Sugestão	Frequência	%
1º Aumento do número de policiais no Lago Norte	30	23,44
2º Mais policiamento noturno	15	11,72
3º Mais rondas	12	9,38
4º Mais agilidade	9	7,03
4º Mais socialização e comunicação/ Conhecer mais a vizinhança	9	7,03
5º Aumentar o número de viaturas	8	6,25
5º Criação de mais postos e cabines com policiais/Policiamento fixo	8	6,25
6º Mais treinamento	6	4,69
7º Melhoria do salário dos policiais	4	3,13
7º Melhorar o tratamento para com os cidadãos	4	3,13
7º Mais responsabilidade	4	3,13
8º Mais atenção	3	2,34
9º Mais policiamento no Centro de Atividades – CA	2	1,56
9º Serem mais prestativos e pacientes	2	1,56
9º Policiamento nos feriados e finais de semana	2	1,56
9º Melhoria dos equipamentos	2	1,56
9º Mais policiamento nas quadras	2	1,56
10º Mais pesquisas como esta	1	0,78
10º Controle do tráfico de drogas	1	0,78
10º Policiamento com motos	1	0,78
10º Medidas preventivas	1	0,78
10º Melhoria do serviço	1	0,78
10º Criação de um policiamento de trânsito	1	0,78
Total de sugestões		128

o instrumento apresenta-se como uma proposta inicial para futuros estudos de *survey* na avaliação da qualidade dos serviços da polícia.

A despeito dos dados terem indicado que os participantes se mostraram satisfeitos com o serviço e tratamento prestado pela polícia, as sugestões apontadas indicam que muitas questões ainda merecem atenção para melhoria no serviço. Certamente, ainda há muito que se pesquisar nesta área, tanto para avaliação do desempenho dos policiais e o atendimento prestado à população, quanto à percepção dos indivíduos sobre esses profissionais. Da mesma forma, faz-se necessário uma maior divulgação de estudos dessa natureza para que possam ser criadas políticas públicas e planos efetivos na região, que está em franco crescimento, principalmente, nos últimos anos, embora sem estudos que apoiem a melhoria da segurança. Alerta-se, ainda, para a necessidade de serem realizadas avaliações dessa natureza também em outras áreas para que qualidade do serviço de segurança esteja alicerçada ao bem-estar da comunidade.

Referências

Adams, R. E, Rohe, W. M., & Arcury, T. A. (2005). Awareness of community-oriented policing and neighborhood perceptions in five small to midsize cities. *Journal of Criminal Justice*, 33(1), 43-54.

Bayley, D. (2001). *Padrões de Policiamento*. (R. A. Belmonte, Trad.). São Paulo: Edusp.

Carter, D. L. (1985). Hispanic perception of police performance: An empirical assessment. *Journal of Criminal Justice*, 13(6), 485-500.

Brasil. (2001). *Constituição da República Federativa do Brasil: Promulgada em 5 de outubro de 1988*. (21ª ed). São Paulo: Saraiva.

Costa, A. T. M. (2003). *Estado, Polícia e Democracia*. Tese de Doutorado não publicada. Centro de Pesquisa e Pós-graduação sobre as Américas, Universidade de Brasília.

Davis, R. C., & Mateu-Gelaberth, P. (1999). *Policiamento eficiente e com respeito: dois exemplos*

no South Bronx. Relatório de pesquisa do Vera Institute of Justice, New York. Acesso em fevereiro de 2005, em http://www.mj.gov.br/senasp/senasp/bibliot_monografias.htm

Fixina, V. N. (2003). *O Policial Militar como elo de relações públicas, na melhoria da imagem da corporação*. Monografia do Curso de Especialização em Gestão de Segurança Pública. Cuiabá, MT.

Friedman, W., Lurigio, A. J., Greenleaf, R. G., & Albertson, S. (2004). Encounters between police and youth. *Social Costs of Disrespect*, 27(1), 1-25.

Nascimento, T. G. (2009). *Um estudo do processo de construção da identidade policial na polícia militar do Distrito Federal*. Monografia de Especialização. Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Brasília.

Nascimento, T. G. (2010). *Polícia - Uma Identidade em Discussão: Construção, Validação e Aplicação de um Instrumento*. Dissertação de Mestrado. Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília.

Ren, L., Cao, L., Lovrich, N., & Gaffney, M. (2005). Linking confidence in the police with the performance of the police: Community policing can make a difference. *Journal of Criminal Justice*, 33 (1), 55-66.

Silberman, C. E. (1978). *Criminal Violence. Criminal Justice*. New York: Random House.

Silva, A. V., & Gunther, H. (2001). Ajuda entre passageiros de ônibus. *Estudos de Psicologia* 6(1), 75-82.

Endereço para correspondência:

Programa de Pós Graduação Stricto Sensu em Psicologia
Rua Marechal Deodoro 217, 2º Andar - Centro
Niterói - RJ
CEP 24030-060

Recebido em Outubro de 2010
Revisto em Fevereiro de 2011
Aceito em Abril de 2011