



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE-UFCG
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO-CDSA
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO NO CAMPO-UAEDUC
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

MARIA ALDENICE NOGUEIRA

**GESTÃO DA QUALIDADE: Uma Análise do Serviço de Atendimento da
Polícia Civil no Município de Sumé, PB.**

SUMÉ-PB

2013

MARIA ALDENICE NOGUERIA

**GESTÃO DA QUALIDADE: Uma Análise Do Serviço de Atendimento da
Polícia Civil no Município de Sumé, PB.**

Artigo Científico apresentado a Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), com a orientação do professor Junior Campos como requisito à disciplina (TCC) Trabalho de Conclusão de Curso.

SUMÉ,-PB

2013

N778g Nogueira, Maria Aldenice.
Gestão da qualidade: uma análise do serviço de atendimento da polícia civil do município de Sumé – PB. / Maria Aldenice Nogueira.. - Sumé - PB: [s.n], 2013.
20 f; tab.

Orientador: Professor Ms. Antônio Campos Júnior.
Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo) – Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Unidade Acadêmica de Educação do Campo; Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública.

1. Polícia civil. 2. Qualidade – Serviço de Atendimento. 3. Gestão Pública. I. Título.

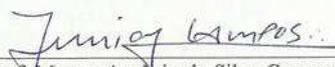
CDU:35:658.5(045)

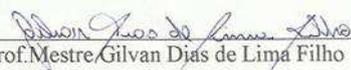
MARIA ALDENICE NOGUEIRA

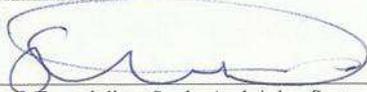
GESTÃO DA QUALIDADE: uma análise do Serviço de Atendimento da
Polícia Civil do Município de Sumé, PB

Artigo científico apresentado ao Curso Superior em Gestão Pública da Unidade de Educação
do Centro de Desenvolvimento Sustentável da Universidade Federal de Campina Grande
como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Mestre Antônio da Silva Campos Júnior
Orientador Nota (9,5)


Prof. Mestre Gilvan Dias de Lima Filho
Examinador 01 Nota (9,5)


Prof. Especialista Saulo André dos Santos
Examinador 02 Nota (9,5)

Nota Final (Média)

Nota (9,5)

Aprovada em 30 de Abril de 2013.

RESUMO

Atualmente um dos grandes problemas da sociedade é o aumento da criminalidade, gerando receio na sociedade com a falta de segurança. Esta situação tem provocado uma grande procura dos serviços da Polícia Civil, originando uma grande demanda. Com esse cenário as Instituições Públicas tem demonstrado uma incapacidade na realização dos seus serviços, ocasionando níveis insatisfatórios para a comunidade, além de baixo padrão de qualidade no atendimento. Deste modo serão discutidos os anseios e reclames da população em relação ao atendimento do serviço prestado pela Polícia Civil no município de Sumé, PB. Esta análise é de caráter descritiva e quantitativa, será baseada em estudos bibliográficos e por pesquisa de campo, os dados foram coletados através de questionários, e visitas *in loco*. O presente trabalho tem como objetivo analisar a qualidade no serviço de atendimento da Polícia Civil no município de Sumé, PB, visando identificar o grau de satisfação dos clientes/usuários. Considerando os resultados da pesquisa, observar-se vários fatores que ocasionaram uma insatisfação dos serviços prestados da Polícia Civil perante a população. Mediante as pesquisas que captam as percepções em relação à polícia civil, podem inclusive serem instrumentos valiosos para aprimorar o relacionamento com a sociedade, melhorando a imagem corporativa da instituição. Portanto a avaliação da população é uma importante ferramenta para que a polícia civil possa identificar seus principais problemas e assim buscar suas possíveis soluções.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade. Segurança Pública. Atendimento.

ABSTRACT

Currently one of the major problems of society is the rise of crime, generating fear in society with the lack of security. This situation has caused a great demand for the services of the Civil Police, resulting in a great demand. With this scenario the public institutions have demonstrated an inability in achieving its services, resulting in unsatisfactory levels for the community, and low standard of quality service. Thus we will discuss the concerns and reclaims population regarding attendance of service by the Civil Police in the city of Sumé, PB. This analysis is descriptive and quantitative in nature, is based on bibliographic studies and field research, data were collected through questionnaires and site visits. This study aims to analyze the quality in customer service Civil Police in the city of Sumé, PB, to identify the degree of satisfaction of the customers / users. Considering the results of the research, one can observe several factors that led to a dissatisfaction of services before the Police Civil populace. Through surveys that capture the perceptions of the civil police, may even be valuable tools to improve the relationship with society, improving the corporate image of the institution. Therefore population assessment is an important tool for the civilian police can identify their main problems and thus seek possible solutions.

KEY-WORDS: Quality. Safety. Public Service.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a globalização exige das organizações conhecimento e domínio de técnicas eficazes de gestão e atendimento ao cliente. Com isso surgem oportunidades de questionamentos sobre qualidade, principalmente no que tange a serviços e atendimento aos clientes. A qualidade do atendimento deve extrapolar as técnicas básicas de comunicação e transformar as atitudes do dia-a-dia dos profissionais em comportamentos que estejam diretamente relacionados com as estratégias.

Conforme Ferreira, (1999) “Qualidade deve ser simples para ser facilmente assimilável em todos os níveis da organização; precisa, para não gerar interpretações dúbias; é abrangente, para mostrar sua importância em todas as atividades produtivas”. Muitos, ainda, acreditam ser a qualidade apenas algo bom, porém dispendioso, ao discutir a qualidade, lida-se com situações que envolvem pessoas.

Assim, entendemos que qualidade deve estar relacionada ao usuário, uma vez que fundamenta-se no princípio de que o serviço possui mais qualidade à medida que atende às necessidades e expectativas do público.

A qualidade no setor público está sendo um dos problemas da atualidade mediante a falta de confiabilidade das instituições.

Em termos metodológicos a pesquisa é quantitativa, descritiva, e com anotações de campo. Na etapa relativa à coleta de dados, utiliza-se de entrevistas, quanto ao tratamento dos dados às informações colhidas no campo e nas diversas fases da pesquisa, deseja-se utilizar da pesquisa documental e da bibliográfica, consultas a *sites da internet*. A presente pesquisa tem como objetivo analisar a qualidade no serviço de atendimento da polícia civil no município de Sumé, PB, visando identificar o grau de satisfação dos clientes/usuários, descrevendo a qualidade dos serviços oferecidos à população.

O presente artigo encontra-se estruturado da seguinte forma: além desta introdução, são apresentados, na Seção 2, a fundamentação teórica. Na Seção 3, os procedimentos metodológicos para obtenção dos resultados; finalmente, Na Seção 4, é feita a análise dos resultados e na Seção 6, são apresentadas as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 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 corresponsável, 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.

Reza no Artigo 144 da Constituição Federal de 1988, que a “Segurança Pública é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida a prevenção da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio” (BRASIL, 2008, p.74 apudCelleri 2011, p.10). No Brasil ela se aplica através dos seguintes órgãos:

I – Polícia Federal

II – Polícia Rodoviária Federal

III – Polícia Ferroviária Federal

IV – Polícias Civis

V – Polícias Militares e Corpo de Bombeiros Militares

O surgimento das forças policiais aconteceu no Brasil no início do séc XIX devido às arbitrariedades cometidas pelo Exército para dar uma resposta civilizada e para a disseminação da violência. No ano de 1808, Dom João VI cria a Intendência Geral da Polícia da Corte, formada por moradores locais atuando como milícias atendendo as elites brasileiras. Ela não tinha como objetivo principal a repressão aos crimes e sim de atuar como um corpo político que informaria a corte sobre as possíveis manifestações de movimentos dos revolucionários franceses e de disciplinar o comportamento das pessoas que fugiam dos “padrões” aceitos, garantindo a ordem pública. Mais tarde essa força policial vem a se denominar Polícia Civil.

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 dizem:

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, segurança pública de qualidade.

Segundo a Constituição de 1988, o papel da instituição é, § 4º - às polícias civis, dirigidas por delegados de polícia de carreira, incumbem ressalvada a competência da União, as funções de polícia Judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988, § 4º).

Com as mudanças ocorrendo em todas as esferas da sociedade e com a importância dos serviços prestados por organizações públicas sendo cada vez mais reconhecida e o indivíduo tornando-se cada vez mais ciente de seus direitos, são constantes as cobranças na qualidade do serviço oferecido pela polícia. Visando a melhoria desse serviço muitos esforços têm sido empreendidos no sentido de melhorar o desempenho dessas organizações.

Santim (2004) nos dá sua contribuição ao afirmar que,

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. (SANTIM, 2004, p. 14).

Com o aumento da violência e da criminalidade, as pressões da sociedade forçam o surgimento de novos formatos organizacionais, o aperfeiçoamento das instituições repressoras existentes é necessário, pois colabora para minimizar este problema.

Segundo Beato (2001, *apud* Junior; Paiva; Muzzio; Costa, 2009) afirma que,

As organizações policiais funcionam como no século XIX, mas enfrentam os complexos problemas do século XXI. Já os estudos acerca da cultura organizacional também têm grande importância, pois o ambiente atual é de constantes mudanças e as organizações necessitam desenvolver ações estratégicas de flexibilização da cultura empresarial. (BEATO, 2001, *APUD* JUNIOR; PAIVA; MUZZIO; COSTA, 2009)

Já Fukushima (2012) afirma que “a polícia Civil é um exemplo crasso do excesso de demanda e por consequência, da sobrecarga ao sistema de atendimento”. Não obstante isso se acrescenta o número cada vez menor de contratações e o aumento da violência em detrimento

do atendimento. Em números estatísticos isso aponta para um desequilíbrio, tornando-se cada vez mais caótico.

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 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.

No entendimento de Campos e Soares (2003), “a Polícia Civil tem a missão de proteger a sociedade e o cidadão, desenvolvendo atividades de investigação criminal para o controle da criminalidade”. É o órgão responsável pelas atividades de polícia judiciária.

2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURANÇA

Desenvolver políticas de segurança pública para Egg (2009) é ainda um desafio, pois a cultura autoritária nas organizações e governos, bem como poucas inovações institucionais configuram entraves importantes para o avanço democrático no setor. O referido autor declara que essa é uma área de atuação do Estado que historicamente não é marcada pela abertura do Estado à sociedade civil.

Já Schimidt (2002), entende que “políticas públicas de segurança” envolvem diversas ações, governamentais e não governamentais, que sofrem impactos ou causam impacto no problema da criminalidade e violência. Já as “políticas de segurança pública” se referem às atividades tipicamente policiais.

De acordo com Silva (2008),

Cumprir ao poder público estadual instrumentalizar a polícia Militar para as tarefas de polícia ostensiva e a polícia Civil para as tarefas de polícia judiciária. A polícia civil deve ser dotada dos instrumentos técnicos e científicos para desenvolver em nível aceitável a função de investigação criminal, estabelecendo taxas de esclarecimentos de delitos compatíveis com a potencialidade profissional dos seus policiais. (SILVA, 2008, p. 35).

Para Teixeira (2002), “Políticas públicas” são diretrizes, princípios norteadores de ação do poder público; regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediações entre atores da sociedade e do Estado. São, nesse caso, políticas

explicitadas, sistematizadas ou formuladas em documentos (leis, programas, linhas de financiamentos) que orientam ações que normalmente envolvem aplicações de recursos públicos.

As políticas públicas tratam de recursos públicos diretamente ou através de renúncia fiscal (isenções), ou de regular relações que envolvem interesses públicos. Elas se realizam num campo extremamente contraditório onde se entrecruzam interesses e visões de mundo conflitantes e onde os limites entre público e privado são de difícil demarcação. Daí a necessidade do debate público, da transparência, da sua elaboração em espaços públicos e não nos gabinetes governamentais. (TEXEIRA, 2002).

Para que exista uma política pública com características de reforma e direcionada para uma demanda social determinada é necessário que uma situação estabelecida requeira solução através de uma ação política. Isso significa uma reivindicação coletiva em virtude de estar ocorrendo no âmbito social algo como conflito ou um problema que afete toda uma coletividade ou a convivência social.

Nesse caso, a situação tornar-se-á um problema político e, dependerá de uma mobilização de recursos de poder por parte de grandes ou pequenos grupos, ou de atores individuais, estrategicamente localizados; que a situação de conflito ou demanda seja uma situação, efetivamente, de crise, calamidade ou catastrófica; por fim, que o problema seja uma situação de oportunidades para que os atores sociais encontrem ou viabilizem seu capital político.

Sendo assim, Bobbio (2003), nos dá sua contribuição quando afirma que,

[...] uma política pública também facilita amplos consensos sociais e promove o desenvolvimento do sistema institucional, tornando possível o controle cidadão e a responsabilidade pública dos governos de plantão. As políticas públicas são também instrumentos de governabilidade democrática (sic) para as sociedades, tanto em sua acepção mais limitada, referida às interações entre o Estado e o resto da sociedade, como no seu sentido mais amplo de levar à convivência cidadã (BOBBIO, 2003, 54).

Já Bucci (2001), assegura que o estudo de uma política pública de segurança na perspectiva teórico-crítica implica o enfrentamento da tensão decorrente da necessidade de uma postura objetiva nas práticas investigativas, aliada a um comprometimento político com a luta pela construção de alternativas sociais significativas, que resultem na incolumidade física e na tranquilidade das pessoas.

2.3 GESTÃO DA QUALIDADE

2.3.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Para Deming (1990, p. 41) “a qualidade começa com a intenção que é determinada pelos dirigentes, com vistas a alcançar o público interno e externo, tanto os atuais quanto os futuros”. Qualidade pode ser também a forma de conjugar valores que possam sustentar conceitos criativos em cada etapa do procedimento humano na organização.

Paladini (2000) ensina que, além do fato de que é extremamente dinâmico, tanto em termos de conteúdo como, principalmente, de alcance, a palavra qualidade é de domínio público e uso comum, por não ser um termo técnico exclusivo, pois apresenta características que implicam dificuldades de porte considerável para sua perfeita definição.

Dentro das expectativas dos clientes existem dois níveis, segundo Berry e Parasuraman (1992), um nível desejado em que o cliente espera receber e um nível adequado o qual reflete o que o cliente acha aceitável. Dessa forma, acreditam tais autores que existe uma zona tolerável entre estes dois níveis, a qual encontra-se no âmbito de desempenho do serviço que o cliente considera satisfatório, podendo variar para cima ou para baixo, gerando surpresa ou frustração conforme o cliente e o momento da prestação do serviço, devido a fatores pessoais e externos.

Segundo Godri, (1994), “atendimento é sinônimo de empatia e atenção.”, ou seja, o cliente deve ser tratado com prioridade, deve ser ouvido, acompanhado, tratado preferencialmente pelo nome e, acima de tudo, com respeito as suas decisões e opiniões.

Efetivar o atendimento não significa apenas atender à necessidade do cliente; é muito mais que isso, deverá ser avaliada a forma como o serviço é prestado, como também os resultados obtidos, considerando que a necessidade se dá em circunstâncias práticas. É dar o tratamento adequado com qualidade e otimizado, princípio levado às últimas consequências em empresas e órgãos onde se busca a qualidade total.

Para Ferreira, (1997) denota-se o caráter social do atendimento ao público, sobretudo, pela situação relacional que se apresenta e pela comunicação entre os sujeitos participantes.

O serviço de atendimento ao público resulta de um processo de convergência de diversos fatores que, sistematizados, caracterizam o atendimento e suas respectivas interações, quais sejam: o comportamento do usuário, a conduta direta ou indireta dos funcionários envolvidos na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais e instrumentais. Impulsionando o processo, tais variáveis alimentam a dinâmica de transformações internas e externas das situações de atendimento sobre a base de regulações permanentes. (FERREIRA, 1997).

2.3.2 QUALIDADE EM SERVIÇOS NO SETOR PÚBLICO

Por serviço entende-se todo e qualquer serviço que envolva atividades objetivando fornecer benefícios àqueles que o procuram, ou seja: reverter valores e disponibilizar resultados favorecendo os destinatários dos serviços.

Para Kotler (2003), 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 prescrito na legislação vigente. O objetivo deveria ser destacar-se por um serviço bem executado.

Já Santin (2004), “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”.

Nas organizações públicas a gestão pela qualidade iniciou-se em meados dos anos 90, com a reforma gerencial do Estado iniciada por Luiz Carlos Bresser Pereira em 1995, Ministro da administração pública e Reforma do Estado no governo de Fernando Henrique Cardoso, que incluiu conceitos mais gerais, como o da eficiência, denominado princípio da gestão pública (art. 37, caput da Constituição Federal do Brasil), marco introdutório de inovações gerenciais como é o caso da gestão pela qualidade (art. 37, §3º, inciso I, e art. 39, §7º, ambos da Constituição Federal do Brasil). Devido ao contexto em que estão inseridas há uma grande dificuldade da administração de inserir programas de qualidade na esfera pública. Segundo Deming (1990) “ao referir-se ao setor público, afirma que na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar de forma econômica, o serviço”.

Para se avaliar a qualidade de serviços é preciso observar as expectativas dos clientes, ou seja: estes comparam o que desejam ou esperam com aquilo que experimentam. Dessa forma, Zeithaml, Parasuraman e Berry (apud Matos 2000) concluem que a qualidade de serviço, de acordo com a percepção dos clientes, pode ser entendida como a extensão da discrepância entre as expectativas ou desejos dos consumidores e suas percepções.

Contudo, observa-se que não se deve cometer o erro de atribuir a falta de qualidade no atendimento da Polícia Civil totalmente aos atributos meramente estatísticos, pois deve-se analisar o contexto da incidência fática, bem como o tratamento dispensado a certos usuários, baseado nas pressões exercidas pelas influências pessoais e patrimoniais. Não se pode deixar de citar também a interferência burocrática e o rigor do formalismo ditado pela legislação

com relação aos procedimentos policiais.

Para uma organização alcançar a Qualidade em Atendimento no setor de Serviços, existem quatro fases no processo evolutivo que foram identificados por Lobos (2005, *apud* LEBARBENCHON, 2001),

Primeira fase: O Primitivismo: A empresa não está preocupada com a Qualidade nos serviços. A diretoria e os demais colaboradores não dão importância ao assunto;

Segunda fase: A iniciação: A empresa começa a despertar para a importância da qualidade nos serviços. Os dirigentes percebem a utilidade da qualidade e só os colaboradores que lidam diretamente com o cliente externo começam a participar do processo.

Terceira fase: A consolidação: Nesta fase, a qualidade já faz parte da missão da Empresa e é percebida sua importância para todos os clientes da empresa, não só os externos. Todos os colaboradores e também a Diretoria da empresa, estão comprometidos. Os resultados positivos começam a aparecer.

Quarta fase: A Sublimação: Esta fase é a mais difícil de ser atingida. A empresa está preocupada em não se acomodar. Todos os integrantes da organização passam a entender, conhecer e acreditar na Qualidade. (LOBOS, 2005, *apud* LEBARBENCHON, 2001),

As ações da empresa são proativas e se antecipar às expectativas dos clientes, é uma consequência das pesquisas constantes. A tecnologia também é voltada para os interesses dos clientes. Forte utilização do Benchmarking e participação também dos fornecedores na formulação das estratégias.

Para Vasconcelos (2002, *apud* FADEL; REGIS FILHO, 2009) a diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui determinada percepção sobre qualidade e, muitas vezes, esta diferença implica até mesmo “estado de espírito do cliente” no momento da prestação de serviços. As pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida.

Já Las Casas (1999, *apud* FADEL; REGIS FILHO, 2009), as dimensões de qualidade em serviços são,

Confiabilidade – é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa:

Segurança – clientes querem dos prestadores de serviço a habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários; Aspectos tangíveis – os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de influência, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários etc.

Empatia – grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes, como a capacidade de se colocar no lugar dos outros, e também, a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza. (LAS CASAS, 1999, *APUD* FADEL; REGIS FILHO, 2009, P. 41).

3 METODOLOGIA

Nesse estudo, buscou-se investigar e aprofundar os conhecimentos sobre a qualidade no que diz respeito ao serviço de segurança pública prestado pela delegacia da polícia civil no município de Sumé, PB. O município de Sumé está localizado na micro região do cariri ocidental, possui aproximadamente 16.070 habitantes (IBGE,2010). Para tanto, o presente artigo trata-se de uma pesquisa descritiva, e quantitativa. De acordo com Cervo e Berviam (1996), a pesquisa descritiva “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” e a pesquisa quantitativa tem como objetivo identificar a presença e medir a frequência e intensidade de comportamentos, atitudes e motivações de um determinado público alvo. Ela gera medidas precisas, confiáveis e que podem ser replicadas para o universo estudado, pois se baseia em uma amostra estatisticamente determinada.

Aplicou-se um questionário para a obtenção dos dados, no período de fevereiro a abril de 2013, a pesquisa teve uma amostra de 30 pessoas, no qual identificou-se um nível de escolaridade baixa onde a maioria é apenas alfabetizada ou com o ensino fundamental completo e a renda da família é de um salário mínimo. O objetivo é identificar o nível de satisfação dos clientes que buscam o serviço de segurança pública, e os fatores que ocasionam tais níveis.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO MUNICÍPIO

O município de Sumé, PB, encontra-se inserido na microrregião do Cariri Ocidental, nas seguintes coordenadas geográficas: 07º 40' 18" Sul e 36º 52' 54" Oeste e 518 m de altitude, seu bioma predominante é a caatinga. Figura 3. Segundo dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) em 2010, a população era estimada em 16.072 habitantes.

Com a expansão das universidades federais o município recebeu um *campus* da Universidade Federal de Campina Grande, aumentando sua população e conseqüentemente seu crescimento econômico, social e ambiental.

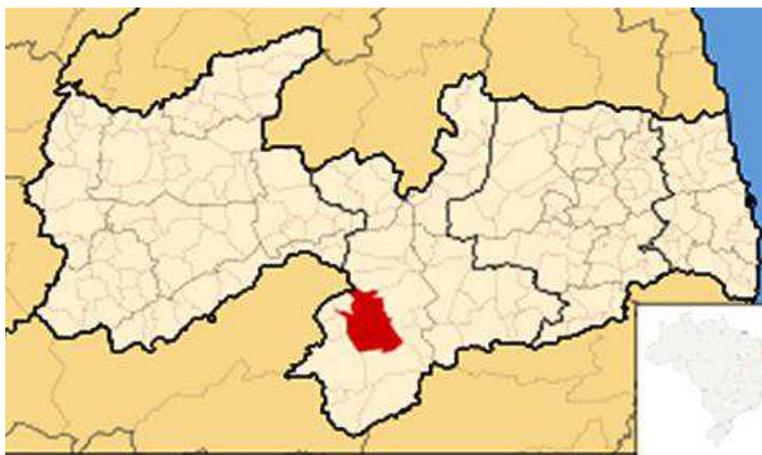


Figura 3: Localização de Sumé no estado da Paraíba
FONTE: IBGE (2010)

4 RESULTADOS

Para esta análise foram coletados os dados através da aplicação de um questionário no período de fevereiro a abril de 2013, á 30 (trinta) pessoas que foram procurar o serviço na delegacia no município de Sumé, PB.

A amostra levantada conforme a tabela apresentada é integrada por 10 (dez) mulheres e 20 (vinte) homens.

Sexo	Total
Feminino	10
Masculino	20

Tabela 1- distribuição da amostra por sexo
 Fonte: elaborado pelo autor

Em relação a faixa etária o total de 30 pessoas pesquisadas temos conforme visualização na tabela 2: 10(dez) pessoas entre 20 a 35 anos de idade; 15(quinze) pessoas entre 36 a 45 anos de idade e 5(cinco) pessoas acima dos 45 anos de idade.

Faixa Etária	Total
20 a 35	10
36 a 45	15
Acima de 45	5

Tabela 2- distribuição da amostra por faixa etária

Fonte: elaborado pelo autor

Com relação ao nível de escolaridade amostra é composta por 10(dez) pessoas são alfabetizadas, 8 (oito) pessoas tem o ensino fundamental incompleto e 12 (doze) tem o fundamental completo.

Nível de Escolaridade	Total
Alfabetizado	10
Fundamental Incompleto	8
Fundamental Completo	12

Tabela 3-distribuição da amostra por nível de escolaridade

Fonte: elaborado pelo autor

Através da coleta de dados observaram-se vários fatores que ocasionam uma insatisfação em grande parte dos usuários que procuram o serviço da policia civil, gráfico 1.

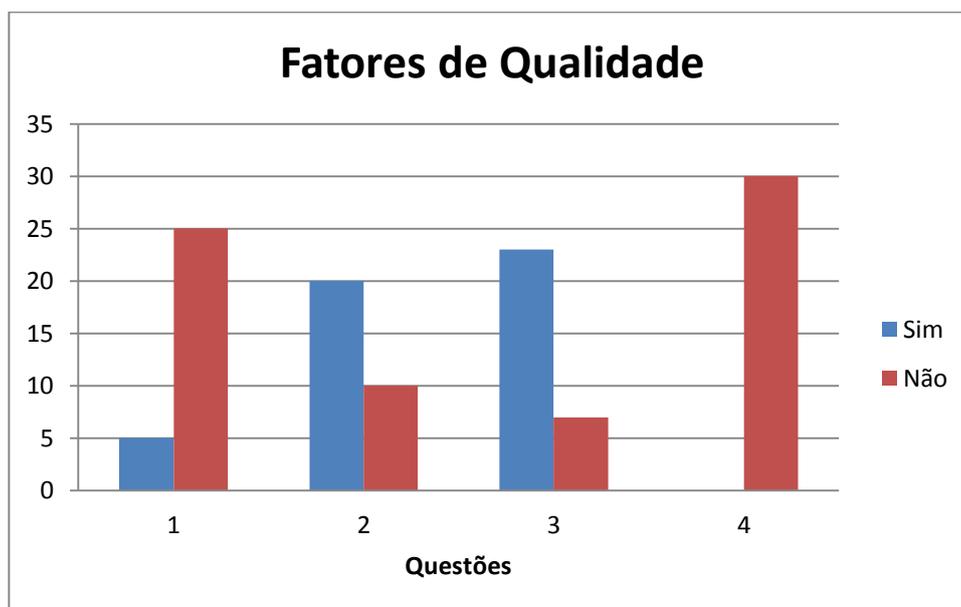


Gráfico 1- representação dos fatores de qualidade

Dos entrevistados 25 pessoas acreditam que não existe disponibilidade e boa vontade por parte dos policiais em ajudá-los e em quanto 5 pessoas relataram que há disponibilidade e boa vontade por parte da instituição. Já 20 pessoas acreditam que o bom atendimento, é aquele que tem um resultado imediato, ou seja, seu problema é resolvido de forma rápida e 10 pessoas não acreditam. Em relação se existe demora no atendimento 23 pessoas disseram sim e 7 disseram que não. E em forma de como o atendimento é realizado 30 pessoas disseram que não é de forma igualitária.

A partir dos fatores supracitados podemos elencar a avaliação dos usuários e o nível de satisfação dos mesmos, Gráfico 2.

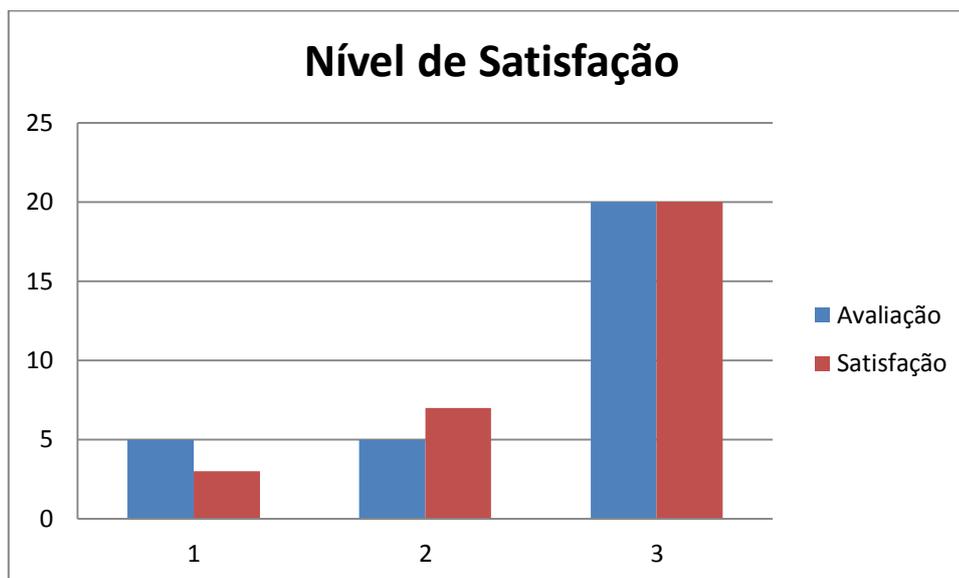


Gráfico 2- apresentação do nível de satisfação

Em relação à avaliação do atendimento do serviço prestado por os policiais, dos entrevistados 5 pessoas consideram o serviço dos policiais regular, 5 disseram que está bom e 20 pessoas consideram ruim. Já o nível de satisfação 3 pessoas relataram está muito satisfeito, 7 pessoas satisfeitas e a maioria, ou seja, 20 pessoas estão insatisfeitas com o serviço prestado.

A análise do gráfico 2, apresenta que a população não está satisfeita com o serviço da policia civil, mediante os fatores de qualidade supracitados, e por os usuários relatarem que todos os dias a partir das 17 horas e nos finais de semana qualquer ocorrência que acontece no município tem que ser encaminhada para a delegacia regional que está localizada no município de Monteiro a 36 km de Sumé, fazendo com o que muitas vezes os usuários desistam da queixa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse estudo pode-se observar a complexidade dos fatos que deterioram a imagem da corporação da polícia civil no município de Sumé, PB. No qual se destacam: a empatia onde se entende como o fornecimento de atenção individualizada aos clientes, dificuldade de

contato e de comunicação e a tangibilidade aparente das instalações físicas, equipamentos, pessoal e material, acarretando em uma diminuição da confiabilidade do serviço prestado.

Os principais fatores elencados nessa pesquisa foram: a necessidade de um efetivo maior para suprir a demanda de ocorrência do município que se encontra com um déficit no quadro de funcionários, principalmente para o cargo de delegado plantonista, logo no município há apenas um delegado, pois não é suficiente para atender a demanda de ocorrências, acarretando a demora no atendimento e a má qualidade do serviço. Outro fator importante que leva a insatisfação dos usuários é o fato que todos os dias a partir das 17 horas e nos finais de semana qualquer ocorrência que acontece no município tem que ser encaminhada para a delegacia regional que está localizada no município de Monteiro a 36 km de Sumé, fazendo com o que muitas vezes os usuários desistam da queixa, devido a distância e a demora. Dentre as várias problemáticas, a que chamou a atenção foram relatos quanto à falta de humanidade e solidariedade dos policiais em ouvir, orientar e averiguar a queixa, bem como, a falta de imparcialidade no atendimento a população, havendo discriminação entre classes sociais, ficando visível o prestígio que pessoas de classe social média e ou superior recebem privilégios, diferenciando dos demais usuários. Em geral o atendimento no serviço público não é bem visto pela sociedade, que tende a ser imediatista em Polícia, pois a maioria da população tem receio em procurar o atendimento devido à falta de confiabilidade da instituição. A princípio os gestores públicos deveriam identificar as fragilidades do atendimento público, avaliar as aspirações do contribuinte e demonstrar o comprometimento e a preocupação da instituição em prestar serviços de qualidade.

Observou-se que a satisfação do cidadão usuário do serviço público esta diretamente relacionada com a qualidade e agilidade do atendimento a ele prestado e é claro com a solução da demanda apresentada. Para que exista esta satisfação, temos que, melhorar a qualidade dos investimentos nos recursos humanos (quantificação dos recursos necessários, treinamento adequado para os servidores, alocação dos servidores segundo sua habilidade e aptidão) e materiais (reforma e manutenção dos locais de trabalho e circulação pública, modernização tecnológica de sistemas e métodos) devem ser contínuos.

Dessa forma, conclui-se que, mediante as pesquisas que captam as percepções em relação à polícia civil, podem inclusive serem instrumentos valiosos para aprimorar o relacionamento com a sociedade, melhorando a imagem corporativa da instituição. Portanto a avaliação da população é uma importante ferramenta para que a polícia civil possa identificar seus principais problemas e assim buscar suas possíveis soluções.

REFERÊNCIAS

BERRY, Leonard L. e PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing**: competindo através da qualidade. trad. Beatriz Sidou. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

BOBBIO, Norberto. Derecha e izquierda. Razones y significado de una distinción política. In: FREITAS, Maria Virgínia; PAPA, Fernanada de Carvalho. **Políticas públicas**: juventude em pauta. São Paulo: Cortez/Ação Educativa/ Fundação Friedrich Ebert, 2003.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** (1988). 18 ed. Brasília: Senado Federal Subsecretaria de Edições Técnicas, 2009.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Direitos humanos e políticas públicas**. São Paulo: Pólis, 2001. 60p. (Cadernos Polis, 2).

CAMPOS, CÉSAR JOSÉ DE; SOARES, MARCELO DE OLIVEIRA. **Inteligência Competitiva para a 5ª Delegacia de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro**. [Rio de Janeiro] 2003 VI, 80 p. 29,7 cm (COPPE/UFRJ, Especialização, Engenharia de Produção, 2003) Projeto Final – Universidade Federal do Rio de Janeiro,

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. 2013.

DEMING, W.E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

DIAS, Cláudia A. **Grupo focal**: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. Informação & sociedade, v. 10, n. 2, 2000.

FERREIRA, Fernanda Gomes. Desenvolvimento e aplicação de um modelo de programa da qualidade para o serviço público. 1999. Dissertação (mestrado em Engenharia de produção e sistemas) – Centro tecnológico, universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

FERREIRA, Mário César. **Ergonomia do Serviço de Atendimento ao Público**. 1997. Revista Multitemas, no 16, maio, 2000, pp. 128-144, Campo Grande –MS, UCDB.

FUKUSHIMA, Mirian Mitie; NASCIMENTO, Mauricio Reinert. **ATENDIMENTO NA DELEGACIA DE POLÍCIA DE MARINGÁ/PR: UMA ANÁLISE DA QUALIDADE**.

Disponível em:

www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/formulacao_e_gestao_de_politicas_publicas_no_parana/volume_I/capitulo_4_seguranca_publica/4_3.pdf.

Acesso em: 14 de Abril de 2013.

GODRI, Daniel. **Consquistar e manter clientes**. 32. ed. Blumenau-SC. Eko, 1994.

IBGE – Instituto Brasileiro Geográfico e Estatístico. Disponível em: Acesso em:

KAHN, T. Panorama da criminalidade nos Estados: uma tentativa de classificação e interpretação . In: KAHN, T. et al (Org.) das políticas de Segurança Pública às Políticas Públicas de Segurança. São Paulo: ILANUD, 2002.

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

LASCASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. São Paulo: atlas, 1999.

PALADINI, E. **Controle de qualidade: uma abordagem abrangente**. São Paulo: atlas, 1990.

Rodrigues, Cláudio Vilela; Silva, Márcia Terra da; Truzzi, Oswaldo Mário Serra. Perícia criminal: uma abordagem de serviços. Revista SCIELOGestão&Produção, vol.17 no.4 São Carlos novembro / dezembro 2010.

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

SCHMIDT, de Oliveira, A. S. **Políticas Públicas de Segurança e Políticas de Segurança pública**: da teoria a prática In: KAHN, T. et al (Org). Das Políticas de Segurança Pública às Políticas Públicas de Segurança. São Paulo: ILAUD, 2002.

SILVA, Jorge da. Controle da criminalidade e Segurança Pública Na Nova Ordem Constitucional. Forense, Rio de Janeiro , 2008.

TEIXEIRA, Elenaldo Celso. O Papel das Políticas Públicas no desenvolvimento Local e na transformação da Realidade. 2002 - AATR-BA. Site:

QUESTIONÁRIO

1-SEXO

MASCULINO FEMININO

2- IDADE

3-ESCOLARIDADE

4- ACREDITA QUE O BOM ATENDIMENTO NO QUE DIZ RESPEITO A POLICIA, É AQUELE QUE TEM UM RESULTADO IMEDIATO: OU SEJA SEU PROBLEMA É RESOLVIDO DE FORMA RÁPIDA?

SIM NÃO

5-OS POLICIAIS TEM DISPONIBILIDADE E BOA VONTADE EM AJUDA-LOS?

SIM NÃO

6-EXISTE DEMORA NO ATENDIMENTO?

SIM NÃO

7- O ATENDIMENTO É REALIZADO DE FORMA IGUALITÁRIA?

SIM NÃO

8-COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO PRESTADO A POPULAÇÃO PELO GRUPO DE POLICIAIS?

BOM RUIM REGULAR

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

9- QUAL A SUA SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO TRABALHO DA POLICIA CIVIL DO MUNICÍPIO DE SUMÉ?

SATISFEITO INSATISFEITO