

## A importância da qualidade no atendimento prestado pela Polícia Militar: O que dizem as pessoas atendidas pelo 10º Batalhão da Polícia Militar do município de Luziânia-GO

### RESUMO

palavras-chave:  
Polícia Militar.  
10º Batalhão Luziânia-GO.  
Qualidade no atendimento.

O presente artigo levantou a importância de um atendimento de qualidade prestado pelos policiais militares do 10º Batalhão da Polícia Militar de Luziânia-GO. Para isso foi feita pesquisa por meio de entrevista semiestruturada na qual pessoas já atendidas pelos policiais no primeiro trimestre de 2018 eram questionadas sobre alguns aspectos que envolvem um atendimento policial de qualidade. Ficou constatado que a maioria dos entrevistados ficaram satisfeitos com o atendimento prestado pelos policiais do 10º BPM. Constatou-se, através dos solicitantes, que um atendimento de qualidade envolve; ser respeitado; presteza, agilidade no atendimento resolução e demonstração de preocupação com o problema do solicitante. O artigo observou também que segundo os entrevistados já atendidos, os policiais mostram-se interessados em resolver o problema do solicitante e também um maior percentual responderam que os policiais agem de forma educada dando atenção para o solicitante. Com o objetivo de aferir a importância de um atendimento de qualidade prestado pelos PMs, foi observado que todos os entrevistados em suas respostas disseram que um atendimento de qualidade é importante para o sucesso da atividade policial, afirmando que é pelo atendimento que o policial tem a oportunidade de chegar até a sociedade, sendo pelo atendimento a forma que a sociedade se sente amiga do policial. A pesquisa demonstra a necessidade de a administração da PM buscar cada vez mais habilidade em gerir o efetivo da corporação, bem como discutir o tema buscando ajustar a atuação policial com a realidade da sociedade sempre primando pela excelência no atendimento da sociedade.

### ABSTRACT

key-words:  
Military Police.  
10th Battalion Luziânia-GO.  
Quality in service.

This article has raised the importance of a quality service rendered by the military police of the 10th Battalion of the Military Police of Luziânia-GO. This was done through a semi-structured interview in which people already served by the police in the first quarter of 2018 were questioned about some aspects that involve a quality police service. It was verified that the majority of the interviewed ones were satisfied with the attendance rendered by the policemen of the 10th BPM. It has been found, through the applicants, that quality care involves; be respected; promptness, agility in attendance resolution and demonstration of concern with the problem of the applicant. The article also noted that according to respondents already attended, police officers are interested in solving the problem of the applicant and also a higher percentage responded that the police act politely paying attention to the applicant. With the objective of assessing the importance of quality care provided by PMs, it was observed that all respondents in their responses said that a quality care is important for the success of the police activity, stating that it is for the attendance that the police officer has to opportunity to reach the society, being by the service the form that society feels friendly with the police. The research demonstrates the need for the PM's administration to seek more and more skill in managing the corporation's effectiveness, as well as to discuss the theme in order to adjust police action to the reality of society, always striving for excellence in the service of society.

### Introdução

Atualmente o mundo evoluído e o aumento da criminalidade, exige-se do policial militar procedimentos de excelência na qualidade do atendimento ao cidadão. Com a atual evolução da informação e a crescente demanda para se obter um atendimento de qualidade em todas as esferas é necessário que os policiais militares possuam maturidade e inteligência no atendimento para não apenas servir o cidadão, mas também observar seus desejos e insatisfações com o atendimento prestado. A partir dessa observação será possível traçar procedimentos estratégicos voltados para sanar essas insatisfações. É necessário também saber identificar e observar a forma que o cidadão gostaria de ser tratado para assim se atender e prestar um atendimento de qualidade. Logo, para que ocorra maior satisfação da sociedade o atendimento de qualidade pode ser o diferencial para maior aproximação entre

\*Aluno do Curso de formação de Praças, Turma A, Luziânia, do Comando da Academia de Polícia Militar do Estado de Goiás, CAPM danilo.sc@pm.go.gov.br

\*\*Professor orientador: Mestre em Administração Pública, Professora do Programa de Pós-Graduação e Extensão do Comando da Polícia Militar do Estado de Goiás-CAPM, lorennalara@gmail.com

policial militar e cidadão.

Por ser o serviço ostensivo uma atividade crítica e desgastante observa-se a importância da qualidade nos serviços prestados, principalmente no que diz respeito à qualidade no atendimento para se alcançar um diferencial na relação entre polícia militar e sociedade. O instrumento que gera relações é a prática dos contatos satisfatórios ocorridos no dia a dia com pessoas fundamentais solicitantes, atendentes e distribuidores, para reter a preferência e negócios no contato diário. (KOTLER, 1999, P.30). Com base nisso, depreende-se que é necessário ter no relacionamento um olhar sensível para a sociedade, seus anseios, suas necessidades, pois na grande maioria apesar do longo tempo de patrulhamento os policiais parecem conhecer superficialmente seus pontos de patrulhamento, porém, devem saber se relacionar, observar as expressões e atitudes que demonstram a satisfação ou não a longo prazo com o atendimento. A fim de investigar acerca do assunto, o artigo terá como base olhares teóricos de autores que em suas obras, referentes à qualidade no atendimento, contribuem para o estudo do tema.

No contexto da atividade policial, o atendimento pode ser considerado de grande importância, principalmente para os policiais militares que agem em contato direto com a sociedade para instituições que trabalham sob uma visão estratégica, como a polícia militar, que exercem atividades essenciais na sociedade.

Diante dessa contextualização, o que as pessoas atendidas no primeiro trimestre de 2018 acham do atendimento prestado pelos policiais militares do 10º Batalhão da Polícia militar de Luziânia-GO?

Embora a qualidade no atendimento prestado possa contribuir para a satisfação em qualquer área de serviço, observa-se a necessidade de dar ênfase para o tema voltado para atuação do policial militar, para que se identifique a importância de um atendimento de qualidade para o serviço policial tendo em vista os reflexos positivos que um atendimento de qualidade pode ter para atividade do policial militar.

Por tanto, este artigo tem como objetivo geral, aferir a satisfação da sociedade com o atendimento prestado pelo policial militar do 10º Batalhão de Luziânia –GO da Polícia Militar do Estado de Goiás.

Em seguida, a partir de 3 (três) objetivos específicos com a finalidade de se alcançar o objetivo geral, busca-se: identificar a importância da qualidade no atendimento prestado pelo policial militar; o que seria um atendimento de qualidade e identificar como o cidadão gostaria de ser atendido pelo policial militar.

Por tanto, este artigo se justifica por sua grande relevância para a polícia militar e para a sociedade que, atualmente, necessita de um atendimento de qualidade por parte do policial militar, tendo em vista que, tem como objetivo principal, observar qual a visão da sociedade sobre o trabalho desenvolvido pelos policiais militares do 10º Batalhão de Luziânia-GO, o que contribuirá para a melhoria no atendimento da população. Enfatiza-se a importância da qualidade no atendimento prestado em especial a sociedade de Luziânia, priorizando seu bem-estar, mostrando assim, a importância dos profissionais para que a Polícia militar possa obter a confiança e admiração do cidadão para um combate ao crime no estado de Goiás com qualidade, tendo a sociedade como companheira nesse combate.

## 1 Revisão de literatura

Sobre o tema, atendimento de qualidade, Vilhena (2002) diz que todos sabem da importância do atendimento para o sucesso, porém, por que tantos erros são vistos no relacionamento com os clientes? A resposta está no modo que o atendente vê seu próprio atendimento, muita das vezes esse vê apenas do ângulo que é agradável a ele. Porém, a pessoa que comprova se possui ou não qualidade é o cliente. Conclui-se então que a qualidade é efetivada pelo ângulo de visão do cliente, ele é o verdadeiro detentor dessa avaliação.

Portanto, depreende-se que a qualidade está definida como a avaliação feita pela sociedade do atendimento prestado pelo policial militar, sendo os olhos do cliente o reflexo desse atendimento.

O desembargador Celso Luiz Limongi (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2007, p.6), afirma que “estamos aqui para servir o público. Se fizermos mal, devemos melhorar”. Em sua fala o desembargador faz menção a qualidade que deve ser prestada pelo servidor público e salienta a importância da visão voltada para a constante melhoria, objetivando uma análise para observar se o serviço público está sendo mal prestado, com o dever de buscar atender o interesse e as necessidades da sociedade, assumindo sempre que necessário o dever de melhorar.

Para a qualidade no atendimento observa-se a importância da cordialidade estar envolvida. Ao observar a definição da palavra, cordialidade, constata-se que é a manifestação expressa de afeto e simpatia (AURÉLIO, 2014). Portanto depreende-se que a cordialidade é

imprescindível para o servidor público no seu dia a dia no serviço, sendo que cordialidade expressa a capacidade que o agente público em especial o policial militar tem de demonstrar carinho, afeto, empatia e amizade pelos cidadãos na qual no seu serviço têm contato direto. Logo, para alcançar a admiração e a confiança da sociedade é necessária uma inteligência por parte do policial militar para distinguir e não agir de forma a achar que a cordialidade é sinal de impostura ou falta de autoridade, entendendo essas diferenças o policial terá a capacidade de tratar todos com excelência. Portanto, presume-se que, colocar em prática a cordialidade com inteligência é cativar a sociedade com o objetivo de tê-la como aliada na atividade do policial militar.

Quanto as fases das necessidades dos clientes na busca de um atendimento de qualidade Juran (2011) classificou essas necessidades como: necessidades declaradas (cliente define, deseja o que quer); necessidades reais (o que realmente necessita); necessidades percebidas (está envolvido o que constitui o produto ou qualidade); necessidades culturais, (além de produtos e processos incluem o padrão cultural); e necessidades atribuíveis a usos inesperados (ligadas a um trabalho de equipe entre fornecedor e cliente para evitar o mau uso do produto).

A primeira necessidade que Juran (2011) define são as declaradas, ou seja, as que a sociedade já tem definido, podemos assim definir atendimento desejado por meio do atendimento prestado pelo policial militar. A segunda são necessidades reais, as que a sociedade como cliente do serviço prestado pelo policial militar, necessitam realmente no dia a dia. As necessidades percebidas são as que envolvem e constituem essa qualidade ansiada pela sociedade. As necessidades culturais além dos processos enfrentados para se chegar a essa qualidade no atendimento prestado pelo policial militar, envolve também parâmetros culturais, que são variáveis e influenciam comportamento e interpretação conforme cada cultura. As necessidades atribuíveis a usos inesperados. Essa necessidade mostra a importância da qualidade no atendimento a sociedade está voltada para a atividade em grupo, que fornecem ao cliente (sociedade) o produto (serviço público) para evitar o mau uso do serviço público prestado pela polícia militar.

SENASP (2008) reforça a importância do apoio da comunidade, portanto, como reproduz o texto, para se conseguir esse apoio enfatizado, mais uma vez se observa que é preciso identificar as prioridades e problemas do povo. Estar sensível e atento para a visão da sociedade é um grande passo para identificar as necessidades da sociedade e assim se prestar um serviço de excelência, conseqüentemente atender aos problemas é dar soluções para os mesmos, dando enfoque para o ponto de vista social, sendo esse de grande valor para a contribuição do serviço policial militar.

Existem dez procedimentos que se seguidos melhorariam a qualidade no atendimento segundo Vilena (2002) são: apresente-se primeiro; demonstre boa vontade; procure demonstrar interesse pela causa do solicitante; não se envolva emocionalmente com o assunto; aja sempre pela razão; seja objetivo; não prometa algo que não conseguirá cumprir. Não faça brincadeiras em demasia; tenha sempre um bloco de anotações em mãos; não faça coisas simultâneas; faça quem está sendo atendido se sentir importante.

Logo, no contexto da atuação do policial militar, essas regras são facilmente aplicáveis, como quando ao chegar em uma ocorrência o policial militar se apresenta aos solicitantes; demonstra vontade de resolver o problema em questão, demonstrando atenção com a situação; agindo de forma ordenada e organizada transmitindo a atenção necessária para que o solicitante se sinta importante e amparado pelo policial militar.

Denton (1990) enfatiza a importância do treinamento correto para se conquistar o objetivo desejado, não bastando apenas treinar os profissionais para bem atender o público, é necessário treinar de forma correta.

Por conseguinte, observa-se a importância do treinamento por parte dos instrutores e das academias de polícia militar, focando no treinamento correto de forma que o cidadão de bem seja sempre bem atendido, criando no policial militar uma inteligência no atendimento das ocorrências, para distinguir entre cidadão de bem e criminoso. Logo toda ocorrência será pautada na excelência do atendimento.

Espuny (2007) mostra a importância da qualidade em todos os processos, ou seja, todos os processos devem ser feitos com excelência de qualidade, agindo assim, o contato com o cidadão, sendo este o produto final, também será com qualidade. Espuny (2007) ainda ressalta que a qualidade está na produção daquilo se faz, ela deve estar presente em tudo que se for fazer, e não apenas no resultado final daquilo se faz.

Com essa visão, ressalta-se o procedimento operacional padrão (POP), adotado pela Polícia Militar do Estado de Goiás, por exemplo, prevê ações padronizadas e predeterminadas para diversos tipos de atuações e situações que, se seguidas corretamente, no dia a dia do policial militar, garantem uma padronização no primeiro contato, maior qualidade no atendimento as necessidades e anseios e na solução dos conflitos do nosso cliente em

potencial, a sociedade.

Conforme Tschohl (2006) os anseios dos clientes, são exemplificados de forma que se o servidor fizer menos que o cliente anseia seu serviço será considerada ruim, se fizer apenas o que o cliente espera se terá um serviço de “boa” qualidade. Porém, se o serviço suprir as expectativas do cliente o serviço será considerado de excelência.

Logo, se o policial militar é solicitado para atender uma ocorrência de crime previsto na lei 11.340/2006, Maria da Penha, contudo, os policiais não dão prosseguimento na ocorrência quando necessário, negligência ou preguiça, não se está prestando um serviço considerado bom. Portanto, além de se atender e conduzir os envolvidos a repartição competente, é interessante que os policiais na situação em questão, perguntem se a vítima deseja ser acompanhada até sua residência, se quer acompanhamento para retirar algum pertence no interior da residência e ao termino, fazer patrulhamentos ostensivo demonstrando sua presença pelas redondezas da residência da vítima.

Sobre a qualidade no atendimento Souki (2006), fala que possuem mecanismos legais para se garantir a qualidade nos serviços como as ouvidorias, corregedorias e leis que definem que o servidor público deve agir com eficiência com compromisso de bem servir. Portanto, percebe-se a necessidade de se buscar pesquisar sobre o assunto para alcançar a excelência.

Contudo, Pra (2008) alerta que pensar que o cliente sempre tem razão é um fator que pode impedir a solução do problema, devendo o policial militar com inteligência analisar os erros e problemas existentes em uma solicitação por parte de um cidadão. Logo a melhor solução é sempre procurar atender a todos da melhor forma, sem deixar de corrigir e alertar o cidadão com fim educativo e repressivo de suas condutas erradas ou delituosas, não sendo omissos devendo a lei prevalecer.

Neste contexto, Marques (2006, p. 24) diz que a qualidade no atendimento também envolve o treinamento desses clientes para saberem como agirem em determinadas situações.

Por conseguinte, se observa a necessidade do Estado de promover programas e ações que ensinem o cidadão a se portar em uma abordagem da polícia militar, por exemplo, demonstrando a forma que devem agir em uma abordagem policial, seus direitos e deveres, enfatizando sobre a garantia constitucional que o policial militar tem de abordar indivíduos em prol da segurança de todos, mostrando também, os direitos do cidadão de ter uma abordagem proporcional, sem abusos de forma educada e sensata como exigir cada situação real.

Matias-Pereira (2007) define bem o serviço público como órgãos de poderes e responsabilidades criados para a execução de atribuições do Estado, através de servidores, cuja atuação é responsabilidade do órgão a que pertencem, onde os mesmos estão ligados a normas e não possuem vontade própria. Portanto, como agentes do estado, os servidores públicos devem promover os interesses da sociedade com excelência dos servidores pois possuem treinamentos e equipamentos adequados para desenvolverem o atendimento ao público com excelência e aprovação de todos.

Em vista disso, o principal foco do serviço público é gerar em todos os setores e servidores públicos o sentimento de responsabilidade com dever de bem servir a sociedade, formando agentes mais preparados para atender os grandes anseios da sociedade. Logo, deve-se reformular o conceito de atendimento no serviço público, dando foco para um serviço de qualidade e eficiência para todos. (MATIAS-PEREIRA, 2007).

Por isso, se observa a necessidade de uma nova visão por parte do policial militar, sendo que a sociedade está cada vez mais informada dos seus direitos o que requer do policial militar uma maior excelência em seus serviços prestados, tratando todos de forma imparcial e justa com a proporcionalidade que exigir cada ocorrência.

O cidadão sempre será o foco da administração pública direta ou indireta, o policial militar deve entender isso na prestação do serviço público agindo com a proporcionalidade necessária para servir com excelência o cidadão de bem que tanto sofre com a omissão do estado em várias esferas e necessita mais do que ninguém do policial militar.

Por fim, presume-se com análise dos diversos dados sobre o tema que se observado requisitos aqui citados, pode-se no dia a dia garantir a satisfação da sociedade perante o serviço prestado pelo policial militar, mudando a visão de insatisfação que ecoa na atualidade, sendo o serviço policial de grande importância para o cidadão. Seja conscientemente ou inconscientemente a sociedade sabe que o policial militar é responsável por garantir a harmonia e a paz da sociedade, uma vez que, a não atuação desta causa o caos e a desordem generalizada no meio social, sendo o policial também, parte desta sociedade com enorme prestígio e responsabilidade para a formação do bem-estar da sociedade.

## 2 Metodologia

O presente artigo científico buscou estudar a importância da qualidade no atendimento prestado pelo policial militar, considerando o período do primeiro trimestre de 2018. O presente trabalho se apresenta como uma pesquisa qualitativa e exploratória, onde pretendeu-se avaliar a satisfação da população quanto ao atendimento de policiais militares lotados no 10º Batalhão da polícia militar na cidade de Luziânia – GO. Logo, como há uma baixa disponibilidade de trabalhos acerca da qualidade do atendimento policial militar, essa pesquisa se apresenta como uma investigação onde há pouco conhecimento sistematizado, sendo difícil de propor hipóteses de forma prévia (VERGARA, 1990).

“A pesquisa qualitativa não se preocupa com a representatividade numérica, mas sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização”. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.31)

Ainda sobre a pesquisa qualitativa, o autor mais consagrado desta pesquisa, Bailey (1994) afirma que não há um número mínimo e nem adequado para a realização de uma pesquisa com essa técnica. Embora alguns autores defendam o mínimo de participantes como 30 ou 100 indivíduos, tudo depende da população em questão e da natureza da pesquisa.

Já o lapso temporal compreendido no primeiro trimestre de 2018, foi elemento de escolha devido à imprescindibilidade de fixação de uma data certa e precisa, com o objetivo de evitar informações desatualizadas para se basear este estudo em dados mais precisos e atualizados.

Visando alcançar o objeto do trabalho, se fez necessário o uso de entrevistas com roteiros semiestruturados, ou seja, utilizando perguntas que possibilitaram os entrevistados a se expressarem de maneira mais aberta, podendo evidenciar detalhes que não seriam vistos em roteiros estruturados ou questionário. Dessa forma, pode-se obter informações mais aprofundadas sobre a qualidade do serviço policial prestado.

Ainda sobre a entrevista semiestruturada, Lima, Almeida e Lima (1999, p. 133) afirmam que esta possibilita o informante “[...] de discorrer sobre suas experiências, a partir do foco principal proposto pelo pesquisador; ao mesmo tempo que permite respostas livres e espontâneas do informante, valoriza a atuação do entrevistador”.

Quanto à amostra, a sua escolha se deu por conveniência, onde foram escolhidos 30 (trinta) pessoas entre homens e mulheres, que já foram atendidos previamente pela Polícia Militar do estado de Goiás (PMGO). Perguntou-se a diversas pessoas se já haviam sido atendidas previamente pela PMGO e, caso já houvessem, eram convidadas a participar da pesquisa. Devido à falta e dificuldade em se obter dados sobre o tema, não se optou por buscar registros oficiais de atendimento e tal escolha se deu, também, principalmente para garantir a privacidade dos solicitantes que buscaram atendimento via telefone 190, por exemplo.

Por fim, como as entrevistas foram gravadas e integralmente transcritas, os dados resultantes foram submetidos a uma análise de conteúdo, com a finalidade de identificar categorias que pudessem colaborar com o objetivo da pesquisa.

Não obstante, a análise de conteúdo permite identificar categorias a partir da fala e outros tipos de expressões, como gestos e comportamentos. A análise de conteúdo é tida como “[...] uma técnica de pesquisa que trabalha com a palavra, permitindo de forma prática e objetiva produzir inferências do conteúdo da comunicação de um texto replicáveis ao seu contexto social” (CAREGNATO; MUTTI, 2006, p. 682).

### 3 Resultado e discussões

Foram analisados com base em uma entrevista semiestruturada as respostas dos 30 (trinta) entrevistados atendidos no Primeiro Trimestre de 2018 com objetivo de aferir a qualidade do atendimento prestado pelos policiais militares do 10º Batalhão da Polícia Militar de Luziânia- GO, bem como a forma que os policiais atendem seus solicitantes; como esses solicitantes gostariam de serem atendidos; se estão ou não satisfeitos com o atendimento prestado pelos agentes de segurança pública e aferir com suas respostas o que seria um atendimento de qualidade.

Após, restou constado mediante pesquisas e análise de campo feita com entrevista semiestruturada com 08 (oito) perguntas, que os policiais militares de Luziânia atenderam no primeiro Trimestre de 2018 de forma satisfatória os solicitantes da cidade. Ficou constatado na entrevista que a maioria dos entrevistados foram bem atendidos pelos policiais militares quando precisaram.

Posteriormente, através da entrevista se observou através das respostas dos solicitantes o que seria um atendimento de qualidade por parte do policial militar. Ficou constatado que as categorias mais citadas de um atendimento de qualidade são: sentir-se

Quadro 1 – Principais categorias quanto ao atendimento de qualidade.

(n=30)

Fonte: Resultados da pesquisa

respeitado, presteza/rapidez e agilidade e a capacidade de resolver o problema/demonstra preocupação com o problema, conforme consta no Quadro 1.

Ser respeitado	Presteza/Rapidez e Agilidade	Resolver o problema/Preocupação com o problema
Se sentir respeitado pelo policial militar faz toda a diferença. O que mostra a importância de se observar o que já foi citado por autores acima e seguir os padrões de procedimentos pré-estabelecidos, como o Procedimento Operacional Padrão (POP), onde visam o respeito ao solicitante.	Um atendimento de qualidade envolve presteza, rapidez e agilidade onde, se estão contatando, é porque estão precisando e isso é essencial para se obter qualidade no atendimento.	Resolver os problemas dos solicitantes, bem como demonstrar preocupação para resolver esses problemas são relevantes para os entrevistados. O policial demonstra através do tratamento cordial, como citado acima por autores, dando atenção para o solicitante, bem como fazendo anotações importantes para a resolução do problema.

Não obstante, analisando as informações colhidas em diversas entrevistas, observa-se a importância da qualidade no atendimento prestado pelo policial militar à sociedade para o sucesso da atividade dessa força policial. O artigo mostra que os entrevistados já foram bem atendidos pelos policiais militares do 10º Batalhão da Polícia Militar de Luziânia-GO.

Neste tópico estão presentes as categorias sobre atendimento policial de qualidade identificadas a partir das verbalizações dos participantes.

A seguir, no Gráfico 1, se encontram os posicionamentos dos entrevistados quando questionados se foram bem atendidos pelos policiais militares do 10º Batalhão de Luziânia-GO quando precisaram.

O Gráfico abaixo mostra a quantidade de pessoas que quando solicitaram receberam um bom atendimento, bem como aqueles que segundo suas respostas receberam um mau atendimento. O gráfico mostra ainda aqueles que foram atendidos que receberam um atendimento “Mais ou menos” como verbalizaram em suas respostas.

Gráfico 1- Respostas de pessoas atendidas pelos policiais militares (n=30)

Fonte: O autor, 2018.



Percebe-se, pelo Gráfico 1, como mostra as verbalizações obtidas através de entrevista semiestruturada, que 57% dos entrevistados disseram que já foram bem atendidos pelos policiais militares do 10º Batalhão da Polícia Militar de Luziânia-GO quando solicitaram. Ficou constatado também, que 30% dos entrevistados disseram que quando solicitaram o atendimento receberam um mau atendimento. Tiveram ainda 4% dos entrevistados que responderam que quando necessitaram de um atendimento, receberam um atendimento considerado “Mais ou Menos” como mostraram as verbalizações.

Após análise do gráfico, ficou constatado que a maioria dos entrevistados foram bem atendidos quando solicitaram o atendimento dos policiais militares do 10º Batalhão de Luziânia-GO entre os meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2018.

O Quadro 2 sintetiza as respostas dos entrevistados do que seria um bom atendimento prestado pelos policiais militares.

Quadro 2– O que define um bom atendimento prestado pela Polícia Militar? (n=30)

Fonte: O autor, 2018.

<b>Categorias</b>	<b>Verbalizações</b>
<b>Mais gente trabalhando/ Mais efetivo.</b>	<p>“Acho que deveria primeiro ter um número maior de policiais creio que eles não ficariam tão sobrecarregados e mais qualificação profissional voltado para o atendimento das pessoas.” – Participante 3</p> <p>“Eu acho que mais policiamento e efetivo né, porque as vezes falta né deixa a desejar por causa disso”. – Participante 4</p> <p>“Pra mim ter mais gente trabalhando, mais policia já melhoraria muito a qualidade pra atender mais pessoas” – Participante 9</p> <p>“Mais gente na rua né tipo mais viatura rodando, já melhoraria o serviço”. – Participante 17</p> <p>Ah complicado mais ter mais policia na rua”. – Participante 24</p>
<b>Respeito/Educação/ Simpatia</b>	<p>“ É, respeito e cordialidade com nois”. – Participante 11</p> <p>“Educação né, ser mais fácil de se chegar.”. – Participante 18</p> <p>“Mas simpatia né”. – Participante 29</p> <p>“ Aí é, tá aí pronto para atender mesmo da melhor forma, com mais educação né”. – Participante 8</p>
<b>Preocupação com o solicitante</b>	<p>“Mostrar preocupação com a gente que precisa.” – Participante 23</p> <p>“Mostrar que se preocupa com nosso problema tipo amigo sabe”. – Participante 30</p>

Os participantes foram questionados também se quando solicitado o policial militar mostra-se interessado em dar solução para o problema do solicitante, foram encontradas as categorias; sim mostra-se interessado e não se mostra interessado. Sobre a categoria mostra-se interessado temos as verbalizações: “ Sim, sim. Eles gostam de mostrar seu serviço, prender bandido, impor respeito né”. Participante 9 e “Ah, uma vez eu chamei quando fui assaltada lá em casa, sim eles mostraram interesse em pegar os dados e saber quem poderia ter sido. Participante 10.

Na categoria não se mostra interessado, temos as seguintes verbalizações: “Acho que não, porque é enxugar gelo, as vezes a polícia prende e a justiça solta, talvez por isso não sintam interesse”. Participante 5 e “Ah, a maioria já vem parecendo que não tem jeito”. Participante 20.

Ficou constatado que a maioria dos entrevistados disseram que em seu atendimento os policiais militares mostram-se interessados em resolver o problema.

Os solicitantes já atendidos por policiais militares foram perguntados se em seu atendimento o policial militar age de forma educada dando atenção para o solicitante, onde foi encontrada a categoria, sim o policial militar age de forma educada dando atenção para o solicitante. Não obstante, temos a categoria onde respondeu que não, o policial não age de forma educada dando atenção para o solicitante. Dentre a categoria dos que responderam que o policial age de forma educada dando atenção temos a seguinte verbalização: “Sim, sim. Eu já vi alguns casos, e sim eles são educados - Participante 9. Na categoria dos que responderam que não agem de forma educada, temos a seguinte verbalização. “Não ele chega tipo com a cara fechada, não dá muita atenção não” - Participante 1.

Após ficou constatado que maior parte dos entrevistados disseram que sim, o policial militar age de forma educada dando atenção para os solicitantes.

Foi perguntado aos entrevistados se um atendimento de qualidade por parte dos policiais militares influencia na qualidade do seu serviço. As respostas foram unânimes, onde todos os entrevistados disseram que um atendimento de qualidade influencia na qualidade do serviço prestado pelos policia militares. Dentre as respostas dos entrevistados temos as seguintes verbalizações: “Sim porque eles ganham a confiança da gente né, a gente sente à vontade para solicitar a polícia”. – Participante 3. “Sim porque né, a gente tem liberdade de falar com o policial poder confiar se eles tratarem bem a sociedade”. – Participante 4.

Após esse questionamento ficou constatado que o atendimento de qualidade tem total influencia na qualidade dos serviços policiais militares o que reforça a fala de autores

sobre a importância de se buscar sempre melhorar o atendimento ao solicitante para que se alcance um atendimento de excelência e em consequência, qualidade e satisfação por parte do solicitante.

Com o objetivo de aferir a satisfação foi questionado se os entrevistados quando solicitaram os policiais militares se sentiram satisfeitos com o atendimento prestado pelos policiais militares.

Observou-se com análise das respostas que 50% dos entrevistados disseram que se sentiram satisfeitos com o atendimento prestado pelos policiais militares e outros 50% dos entrevistados disseram que não se sentiram satisfeitos com o atendimento prestado pelos policiais militares. Dentre os que se sentiram satisfeitos com o atendimento temos as seguintes verbalizações: “Sim, eles na grande maioria se preocupam em resolver”. – Participante 2. “Sim, porque resolveram meu problema”. – Participante 4. Dentre os que não se sentiram satisfeitos com o atendimento temos as seguintes verbalizações: “Não, falta boa vontade”. – Participante 23. “Não viu, olha é cada caso um caso né, eu particularmente não”. – Participante 27.

Após essa análise, observou-se a importância de se melhorar o atendimento para que possa se obter maior satisfação dos solicitantes. Apesar de metade dos entrevistados estarem satisfeitos com o atendimento prestado, é necessário que o número de satisfação cresça de forma que, se obtenha um maior percentual de satisfação.

Para finalizar o questionário, buscou-se identificar com respostas dos entrevistados, o que os policiais militares poderiam fazer para melhorarem seu atendimento. O Quadro abaixo mostra as categorias identificadas nas respostas.

Quadro 3– O que os PMs poderiam fazer para melhorarem seu atendimento? (n=30)

Fonte: O autor, 2018.

Categories	Verbalizações
Mais gente trabalhando/ Mais efetivo.	<p><i>"Acho que deveria primeiro ter um número maior de policiais creio que eles não ficariam tão sobrecarregados e mais qualificação profissional voltado para o atendimento das pessoas." – Participante 3</i></p> <p><i>"Eu acho que mais policiamento e efetivo né, porque as vezes falta né deixa a desejar por causa disso". – Participante 4</i></p> <p><i>"Pra mim ter mais gente trabalhando, mais policias já melhoraria muito a qualidade pra atender mais pessoas" – Participante 9</i></p> <p><i>"Mais gente na rua né tipo mais viatura rodando, já melhoraria o serviço". – Participante 17</i></p> <p><i>Ah complicado mais ter mais polícia na rua". – Participante 24</i></p>
Respeito/Educação/ Simpatia	<p><i>" É, respeito e cordialidade com nois". – Participante 11</i></p> <p><i>"Educação né, ser mais fácil de se chegar.". – Participante 18</i></p> <p><i>"Mas simpatia né ". – Participante 29</i></p> <p><i>" Ai é, tá aí pronto para atender mesmo da melhor forma, com mais educação né ". – Participante 8</i></p>
Preocupação com o solicitante	<p><i>"Mostrar preocupação com a gente que precisa." – Participante 23</i></p> <p><i>"Mostrar que se preocupa com nosso problema tipo amigo sabe". – Participante 30</i></p>

Por fim, após análise das respostas, ficou constatado a importância das técnicas dos autores citados para se obter um atendimento de qualidade que prime pela preocupação com o solicitante, respeito educação e simpatia para se conquistar a admiração e satisfação do solicitante. Foi observado também a importância do efetivo necessário para atender os solicitantes.

Após análise de todos os dados obtidos em campo através de entrevista semiestruturada, ficou constatado que os solicitantes que necessitaram do atendimento dos policiais militares de Luziânia- GO no período do primeiro trimestre de 2018, em sua maioria ficaram satisfeitos com o atendimento prestado pelos policiais militares lotados no 10º Batalhão da Polícia Militar do Estado de Goiás.

#### 4 Conclusão

O presente trabalho possibilitou o estudo mais aprofundado da qualidade no atendimento prestado pelos policiais militares do 10º Batalhão da Polícia Militar de Luziânia-GO. Por meio da pesquisa de campo através de entrevista semiestruturada no Bairro centro da cidade com pessoas já atendidas pelos policiais militares do 10º BPM no primeiro



trimestre de 2018.

A entrevista semiestruturada assegurou o levantamento de dados que apontam que a maioria dos entrevistados foram bem atendidos pelos PMs do 10ºBPM quando solicitaram. Verificou-se à importância da qualidade no atendimento e o que seria um atendimento de qualidade para o cidadão, dentre outros requisitos importantes sobre o atendimento de qualidade.

No questionário foi possível descobrir as características mais importantes de um atendimento de qualidade, sendo observado que o policial militar deve respeito a condição de cidadão. Foi observado também a importância da presteza e rapidez no atendimento, quando os solicitantes necessitam de um atendimento rápido e que supra a necessidade imposta no momento. A qualidade no atendimento também envolve preocupação e resolução dos problemas dos solicitantes, o que colabora para o sentimento de proximidade e confiança para o solicitante.

A entrevista semiestruturada constatou que a satisfação com o serviço prestado é essencial para o bem-estar dos solicitantes. No questionário foi possível verificar a importância de boas maneiras e atenção no atendimento, sendo de suma importância para a satisfação. O que às vezes pode causar insatisfação ao solicitante é a inobservância por parte do policial, desses tópicos, o que gera frieza e grosseria no atendimento, de forma que, o profissional perca a oportunidade de conseguir a admiração do cidadão.

Constata-se ainda, que para melhoria do atendimento prestado pelos policiais militares, é importante obter mais efetivo disponível para atender a demanda das solicitações que devido ao alto índice de criminalidade atual demanda maior número de profissionais trabalhando para atenderem de pronto as solicitações no dia a dia.

Outros fatores que os policiais militares podem seguir para melhorarem o atendimento segundo os entrevistados é o respeito, educação e simpatia. O respeito sem dúvida mostra a admiração que o policial militar deve ter pelo cidadão de bem, trabalhador, honesto e digno, transmitindo ao solicitante o respeito e camaradagem na qual a instituição tem por quem preza pela legalidade e honestidade. A educação dá enfoque ao respeito o que transmite ao cidadão confiança e disponibilidade para confiar no policial militar. A simpatia é citada também pelos entrevistados o que reforça a importância de profissionais de segurança pública serem sensíveis as dores da sociedade, não se envolvendo emocionalmente, porém, se preocupando com o que aflige o cidadão. Dessa forma a qualidade no atendimento policial será alcançada e vista pela sociedade que anseia por qualidade no atendimento policial.

Constata-se, ainda, que o tema qualidade no atendimento, uma vez que tem influído diretamente na forma do cidadão ver o serviço do policial militar, precisa ser discutido mais entre os gestores da PM, nos batalhões pelos comandantes e principalmente entre os policiais militares que trabalham no serviço de rua tendo contato direto com o cidadão.

Foi demonstrado que o cidadão não só precisa de um atendimento de qualidade como também espera por esse atendimento, tendo nele a oportunidade de se aproximar dos policiais militares como sentem vontade e necessidade.

Cumprido, portanto, ressaltar que a qualidade no atendimento é um fator que afeta o serviço prestado, escolhido para ser estudado e que cabe aos policiais gerirem seu contingente de forma geral com o objetivo de dar ênfase a prestação de um atendimento de excelência, além de se posicionar de modo a fazer valer a importância da corporação buscando discutir esse tema específico que por meio do presente trabalho demonstrou seus complexos e influenciadores reflexos para o cidadão.

Portanto, ressalta-se, devido seu contato direto com a sociedade, a importância do Estado obter policiais militares que saibam atender bem a sociedade para que se alcance a confiança para que a sociedade continue, como já foi feito a anos atrás, confiando no contrato social, passando ao estado o direito legítimo da força para protegê-la, bem servir e atender suas necessidades da melhor forma possível. Ao final da análise conclui-se que a qualidade no atendimento prestado pelo policial militar é sim de tamanha importância para a satisfação da sociedade, que inclusive espera ser atendida com qualidade.

Como sugestão para pesquisas futuras, indica-se o estudo de mais fatores que possam contribuir para a formação de policiais que possam desenvolver inteligência emocional para desenvolverem um atendimento de excelência, onde a instituição tenha processos voltados exclusivamente para o atendimento do cidadão de bem. Criando procedimentos que viabilizam maior empatia pela sociedade, pois é algo que influencia diretamente tendo enorme impacto na qualidade dos serviços prestados à sociedade que tanto clama por segurança e mais proximidade com os policiais militares. É notável também a importância do Estado valorizar seus policiais, promovendo condições de trabalho, valorizando e tratando bem seus agentes, o que refletirá e conseqüentemente será repassado a sociedade pelos policiais, refletindo no sucesso da gloriosa e centenária, Polícia Militar do Estado de Goiás.

## Referências

- CAREGNATO, Rita Catalina Aquino; MUTTI, Regina. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto contexto enferm*, v. 15, n. 4, p. 679-84, 2006
- CARRIJO, Carmen Vânia; ALVARENGA, Lúcio Ismael de. Qualidade do atendimento prestado ao cliente-cidadão da secretaria municipal de regulação urbana de Aparecida de Goiânia: um estudo exploratório e propositivo. 2015.
- DA COSTA, Cintia Uehara; NAKATA, Yuriko Uehara; DA SILVEIRA CALSANI, Juliana Rissi. Qualidade no atendimento: a influência do bom atendimento para conquistar os clientes. 2013.
- DA FONSECA JUNIOR, Ademir. A POLÍCIA MILITAR E A EXPERIÊNCIA DE CONSTRUÇÃO COMUNITÁRIA DO PLANO MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE SARANDI NO ANO DE 2008.
- DINIZ, TAYANE PEREIRA RIBEIRO; FUERTH, Leonardo Ribeiro. Qualidade no atendimento no setor de serviços: a era do cliente. *Revista Caderno de Administração*, Maringá, v. 1, n. 3, 2009.
- LIMA, Maria Alice Dias da Silva; ALMEIDA, Maria Cecília Puntel de; LIMA, Cristiane Cauduro. A utilização da observação participante e da entrevista semi-estruturada na pesquisa de enfermagem. *Revista gaúcha de enfermagem*. Porto Alegre. Vol. 20, n. especial (1999), p. 130-142, 1999.
- PEREIRA, Rachel Barreto Garcia; MOREIRA, Nathalia Carvalho. Qualidade no Atendimento: Uma Avaliação Bibliométrica nos Periódicos Científicos Nacionais (1997-2013). *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 6, n. 1, p. 126, 2015.
- RODRIGUES, Wanderleia do Rocio Monteiro; SELOW, Marcela Lima Cardoso; WAGNER, Adriana Franzoi. QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO. *Revista Dom Acadêmico*, v. 1, n. 1, 2017.
- VILHENA, João Baptista. Responsabilidade social: vale a pena investir?. *Revista Conjuntura Econômica*, v. 56, n. 2, p. 29, 2002.

## APÊNDICE

### ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Pergunta 1: Você já precisou do atendimento de um policial militar? Quando precisou foi bem atendido pelo policial militar?

Pergunta 2: Para você o que seria um atendimento de qualidade por parte do policial militar?

Pergunta 3: Quando solicitado, o policial mostra-se interessado em dar solução para o seu problema?

Pergunta 4: Qual a forma que você gostaria de ser atendido por um policial militar?

Pergunta 5: Para você, o policial em seu primeiro contato age de forma educada dando atenção para o solicitante?

Pergunta 6: Você acha que um atendimento de qualidade por parte do policial militar, in-

fluência na qualidade do seu serviço? Por quê?

Pergunta 7: Quando necessita do atendimento de um policial militar, você se sente satisfeito (a) com o atendimento do policial militar?

Pergunta 08: O que você acha que os policiais militares poderiam fazer para melhorarem seu atendimento ao cidadão?