



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**NOAMIXIAM SILVA LEITE**

**UMA ANÁLISE SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO 2º BATALHÃO DE  
POLÍCIA MILITAR NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE**

**CAMPINA GRANDE - PB**

**2012**

**NOAMIXIAM SILVA LEITE**

**UMA ANÁLISE SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO 2º BATALHÃO DE  
POLÍCIA MILITAR NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof<sup>ra</sup>.Ms. Kaline Di Pace Nunes

CAMPINA GRANDE – PB

2012

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CIA1 – UEPB

L533a Leite, Noamixiam Silva.

Uma análise sobre as condições de trabalho do 2º Batalhão de Polícia Militar na cidade de Campina Grande / Noamixiam Silva Leite. – 2012.

20 f. Il. color

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, 2012.

“Orientação: Prof<sup>ª</sup>. Ms. Kaline Di Pace Nunes, Departamento de Administração”.

1. Qualidade Total. 2. Serviço público. 3. 2º Batalhão de Polícia Militar. I. Título.

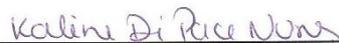
21. ed. CDD 658

NOAMIXIAM SILVA LEITE

UMA ANÁLISE SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO 2º BATALHÃO DE  
POLÍCIA MILITAR NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Graduação em Administração da  
Universidade Estadual da Paraíba, em  
cumprimento à exigência para obtenção do  
grau de Bacharel em Administração.

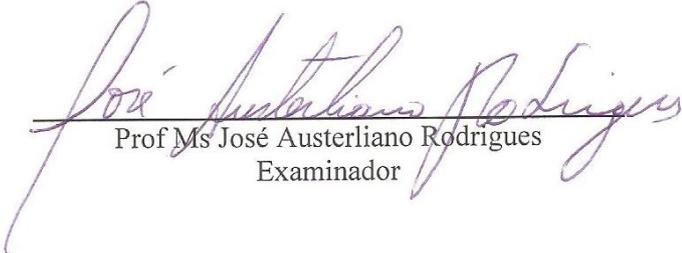
Aprovado em: 06 / 12 / 2012 Nota 8,0



Profª Ms Kaline Di Pace Nunes/ UEPB  
Orientadora



Profª Ms Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra  
Examinadora

  
Prof Ms José Austerliano Rodrigues  
Examinador

## UMA ANÁLISE SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO 2º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE

Noamixiam Silva Leite (UEPB)

[noamixiam12@gmail.com](mailto:noamixiam12@gmail.com)

### RESUMO

Diante da atual conjuntura econômica, política e social verifica-se uma série de transformações, especialmente no que diz respeito à segurança pública do nosso país, pois hoje, existe uma maior preocupação em formar profissionais competentes, criativos e que demonstrem motivação. A partir disso, este trabalho objetiva analisar a qualidade dos serviços e da melhoria das condições de trabalho no 2º Batalhão de Polícia Militar em Campina Grande, e, propor mudanças estruturais e comportamentais necessárias, visando o atendimento satisfatório dos cidadãos e dos demais envolvidos no setor de segurança. O 2º BPM possui o número de 932 policiais, sendo deste número 73 em curso de formação. Foram pesquisados 4 oficiais, 31 praças, compondo no círculo dos praças um policial feminino. Foram aplicados trinta e cinco questionários com dezesseis perguntas (14 objetivas e 2 subjetivas), tendo como ferramenta para análise de dados a planilha do Excel. Os questionários foram aplicados no decorrer de 15 dias. O trabalho tem como ponto de partida uma pesquisa de caráter descritiva feita no 2º Batalhão. Portanto, ao optar pela gestão da qualidade total, a instituição deve colocar prioridade na qualidade da prestação de serviço, a fim de identificar as deficiências e os problemas que a impedem de alcançar a excelência. Trata-se, enfim, de uma abordagem que busca o fortalecimento e o aperfeiçoamento do desempenho total da instituição. Ela contribui para que altere, significativamente, a imagem da instituição.

**PALAVRAS CHAVE:** Qualidade Total. Serviço público. Condições de trabalho. 2º Batalhão de Polícia Militar.

### ABSTRACT

Given the current economic, political and social there is a series of transformations, especially with regard to public safety of our country, because today, there is a greater concern to train competent professionals, who demonstrate creative and motivated. From this, this paper aims to analyze the quality of services and the improvement of working conditions at the 2nd Military Police Battalion in Campina Grande, and propose structural changes and behavioral necessary, seeking the satisfactory compliance of citizens and other stakeholders in the sector safety. The 2nd BPM has the number of 932 policemen, being number 73 in this training course. 4 officers were surveyed, 31 squares, forming the circle of squares a female cop. We applied thirty-five questionnaires with sixteen questions (14 objective and 2 subjective), and as a tool for analyzing data to Excel spreadsheet. The questionnaires were administered during 15 days. The work takes as its point of departure a descriptive research study done in the 2nd Battalion. Therefore, by opting for total quality management, the institution must place priority on the quality of service delivery in order to identify weaknesses and problems that keep it from achieving excellence. It is, finally, an approach that seeks to strengthen and improve the overall performance of the institution. She contributes to significantly alter the image of the institution.

**KEYWORDS:** Total Quality. Public service. Working conditions. 2nd Military Police Battalion.

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade na prestação de bens e serviços apresenta-se como uma ferramenta eficaz para pessoas e empresas (públicas e privadas) que querem sobreviver, pois o momento é de mudanças inovadoras, sobretudo no que diz respeito à administração pública. Atualmente, impulsionada pelo processo de modernização, apresenta um grande potencial de contribuição para o alcance de metas de qualidade dos serviços públicos, buscando a adequação das políticas apresentadas pelo Governo, com o objetivo fundamental de conscientizar os colaboradores a aceitar as mudanças e, além disso, direcioná-las ao seu público-alvo, o cidadão-cliente.

Este artigo tem como objeto de estudo o 2º Batalhão de Polícia Militar (BPM) em Campina Grande. Neste, pretende-se definir o conceito da qualidade no serviço público, para após diagnosticar os pontos negativos existentes no órgão em estudo, com a finalidade de tentar transformá-los em pontos positivos, ou seja, sugerir uma mudança nesta realidade.

A segurança pública brasileira de certa forma não consegue corresponder adequadamente às expectativas da sociedade. Diante dessa realidade é necessário investir na qualidade dos serviços prestados e das condições de trabalho, pois é urgente a reorganização do setor de segurança pública.

Busca-se através desse trabalho analisar as percepções dos servidores do 2º Batalhão de Polícia Militar da Paraíba sobre as condições de trabalho, surgindo à seguinte questão de pesquisa: as condições de trabalho podem influenciar na prestação dos serviços públicos prestados a sociedade?

O 2º Batalhão de Polícia Militar apresenta algumas ineficiências na prestação dos serviços à população, fatores conjunturais (estruturais, internos e externos), sendo o fator principal que atrapalha o desempenho dos policiais, as condições de trabalho: como a falta de equipamentos para o efetivo, viaturas sem condições de segurança para os policiais, carga horária excessiva, dentre outros fatores negativos que refletem no desenvolvimento do trabalho destes profissionais.

Sabendo-se que, Gestão pela qualidade total (GQT) é o estado ótimo de eficiência e eficácia na ação de todos os elementos que constituem a existência de uma determinada organização. É imprescindível avaliar a presença dessa ferramenta no órgão em questão. GQT é um importante instrumento para a credibilidade nos serviços públicos, quando todos estão colaborando, participando e envolvidos, na busca de melhorias das condições de trabalho e

dos serviços prestados, e contribuindo para o bem estar da população, numa perspectiva de gestão de co-responsabilidade e envolvimento.

A partir disso, verificou-se a necessidade de garantir a qualidade dos serviços e da melhoria das condições de trabalho no 2º Batalhão de Polícia Militar de Campina Grande, através de mudanças estruturais e comportamentais, visando o atendimento satisfatório dos cidadãos e dos demais envolvidos no setor de segurança pública.

Tendo como objetivos primordiais analisar os serviços e a qualidade dos mesmos oferecidos pelo 2º Batalhão de Polícia Militar, e ao mesmo tempo conscientizar os servidores de sua importância e fazer com que a instituição reconheça sua responsabilidade global e assuma seu papel de contribuir para o melhor atendimento a sociedade.

Levando em consideração critérios internos e externos que por sua vez venham interferir na atuação dos profissionais de forma satisfatória, contribuindo para que a mesma atinja seu objetivo com êxito, garantindo seu reconhecimento perante a sociedade e seus servidores, visando por em prática um conjunto de ações para modernizar e aperfeiçoar o atendimento policial. Com essas ações, procura responder à demanda crescente da população por um desempenho mais eficaz no combate à criminalidade e, ao mesmo tempo, valorizar a imagem da corporação. Verifica-se claramente a necessidade de planejamento e organização para obterem os resultados almejados.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Num mercado cada vez mais competitivo, Davis (2001) salienta a dificuldade de manter a fidelidade do cliente. Para mantê-lo como cliente não é suficiente satisfazê-lo, é necessário mais do que isso, é preciso encantá-lo, ofertando produtos e serviços com qualidade superior do que seus concorrentes. Ideias como: gestão participativa, foco em resultado, visão de futuro, agilidade, inovação, valorização das pessoas, aprendizado organizacional, entre outras, que representam necessariamente os conceitos aqui expostos de gestão da qualidade, e que anteriormente não eram vistos como alternativas possíveis de serem aplicados no serviço público, e em relação à Polícia Militar, e sua atividade fim, o policiamento ostensivo, são plenamente aplicáveis e imperativos para a eficiência.

As ideias condensadas neste artigo representam a necessidade da polícia militar, que tem na gestão administrativa os maiores entraves para a consecução de seus fins. A burocracia que em muito emperra a rapidez e agilidade que o serviço policial deveria ter. Por todas essas

definições e conceitos, é necessária uma mudança para então conseguir uma nova geração de transformações na gestão pública da atividade policial.

Observa-se, por esta conceituação, que os órgãos oficiais da Polícia Militar são elementos de grande importância para a garantia da ordem, da conservação do patrimônio público e da incolumidade das pessoas. Contudo, nota-se que diversas vezes estas obrigações não ocorrem de maneira satisfatória. E isso em muito prejudica a imagem que o estado, enquanto instância responsável por esta obrigação constitucional, adquire frente à sociedade, uma vez que são necessárias ações cada vez mais urgentes para combater a criminalidade dentro do seio social.

É neste sentido que os princípios do conceito de qualidade total se inserem de maneira a proporcionar a busca contínua da prestação de um serviço público que alcance suas metas preestabelecidas.

## **2.1 CONTROLE DA QUALIDADE TOTAL E A GESTÃO DA QUALIDADE**

Qualidade total, diferentemente do que muitos imaginam, não significa necessariamente produzir produtos ou executar serviços com perfeição, ou uma nova fórmula de controlar, no sentido de inspecionar, as características de um produto ou serviço. A qualidade total é uma forma de gerenciar, na qual as decisões são tomadas com base em fatos e dados sempre com vistas à satisfação do cliente. Visa melhorar continuamente os padrões que atendem as necessidades das pessoas a partir de uma visão estratégica.

Segundo Moura (2003), o conceito de Gestão da Qualidade Total (GQT) está mais difundido no meio empresarial, sendo difícil imaginar um gestor que de alguma forma nunca tenha ouvido falar em qualidade total, ou que não utilize alguns de seus instrumentos; até aqueles mais desentendidos no assunto têm uma noção vaga do que vem a ser qualidade dentro do sistema administrativo.

Apesar deste conhecimento, nota-se, porém, que poucas empresas levam os princípios da gestão da qualidade total à prática, e muito menos ainda se trata do assunto no serviço público. E, embora esteja se vivendo na chamada “Revolução da Qualidade”, há uma dificuldade em tornar os preceitos teóricos da qualidade em ações diretas sobre as organizações.

Para Falconi (1992), o controle da qualidade total, objetiva inspecionar a qualidade do produto ou serviço final. A finalidade deste sistema é verificar se as especificações estabelecidas em projeto foram executadas corretamente. O cliente tem papel central nesta

perspectiva, pois o objetivo é analisar se as determinações solicitadas por ele foram cumpridas.

A gestão da qualidade total, segundo Rangel (1995) é uma filosofia que a empresa adota para que os processos sejam do início até o final, monitorados e controlados para que não existam falhas no produto/serviço final, motivadas por imperfeições que ocorram durante o processo: A gestão da qualidade pressupõe, portanto que, se todas as fases do processo forem adequadamente executadas, o resultado será um produto ou um serviço produzido com qualidade assegurada.

Ao optar pela gestão da qualidade total, a instituição deve colocar prioridade na qualidade da prestação de serviço, a fim de identificar as deficiências e os problemas que a impedem de alcançar a excelência. Trata-se, enfim, de uma abordagem que busca o fortalecimento e o aperfeiçoamento do desempenho total da instituição. Ela contribui para que altere, significativamente, a imagem da instituição.

### **2.1.2A importância da Gestão da Qualidade Total**

As mudanças constantes exigem das empresas e instituições públicas posições inovadoras, o que pressupõe que elas deverão estar aptas a se mostrarem atentas a estas pressões internas.

Para continuar no mercado competitivo, as organizações deverão reagir, pois são exigências externas sob as quais as entidades, públicas ou privadas, não têm poder decisório, antes, precisam conhecer as novas necessidades e desejos de seus clientes para melhor atendê-los.

Moura (2003) coloca outros elementos que provocam as principais interferências no cenário mundial.

- A globalização: funciona como impulso que aumenta a competição entre as empresas e que exige constantemente novas propostas.
- Geração de Conhecimento e informação: a globalização traz como consequência imediata o grande fluxo de informações.
- Tecnologia: outra consequência positiva da globalização foi o desenvolvimento de novas tecnologias que em muito facilitam os processos empresariais. As instituições não podem parar diante destas mudanças. Elas devem acompanhá-las não só para auxiliar no desenvolvimento dos processos industriais, mas também para ajudar na melhoria das relações entre os funcionários.

- Mudança dos clientes: com o aumento de informações circulando, os clientes estarão aptos a modificar seus anseios e necessidades. Nada hoje é tão fixo que não esteja sujeito a mudanças. Os gostos e desejos estão relacionados à grande geração de novos produtos e aperfeiçoamento de serviços. Além disso, os consumidores estão mais exigentes e cobram por serviços e produtos de qualidade.

A partir disso, verifica-se que, dentro desse quadro, a gestão da qualidade total apresenta sua importância maior. Para continuar sobrevivendo, as empresas precisam se adaptar às mudanças, mesmo porque é impossível mudar estas pressões do ambiente. São questões que independem da vontade das organizações. As mudanças ocorrem. É inevitável este processo, e a GQT procura exatamente alertá-las para esta problemática e prepará-las para reagirem positivamente.

### **2.1.3 Conceitos de Qualidade**

Para Silva (2001), atualmente a qualidade é tida como questão estratégica a ser exercida por todos em cada processo de uma organização. Esta visão de gestão estratégica significa mudar o enfoque de especificações de conformidade (medidas, valores e tolerâncias e ideais), de tal forma a adequar seus produtos e seus serviços levando em consideração as expectativas do cliente. Para manter ou aumentar a vantagem competitiva, tenta-se ultrapassar as necessidades dos clientes, surpreendendo-os e não apenas atendendo seus requisitos.

Na visão de Maximiano (2005), o atual período é considerado como sendo a era da qualidade total, a ênfase é que a passa a ser estabelecida pelo cliente e não somente pelos engenheiros, ou a alta administração, nem do pessoal de vendas e de marketing. A principal característica desta era é que todos os funcionários e todos os setores, sob uma visão sistêmica, são os responsáveis pela garantia de qualidade dos produtos e dos serviços de uma empresa.

Juran (1992), por exemplo, aborda o conceito de qualidade em serviços da mesma forma que sua definição genérica de "adequação ao uso" como sendo a capacidade de um serviço corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente quando o serviço é prestado. Essas necessidades podem ser de cortesia, pontualidade, fácil acesso ao serviço, informações claras e precisas, entre outras, as empresas no momento que educam e treinam seus integrantes promovem a qualidade de vida de cada colaborador e em toda a nação.

Falconi(1992) sintetiza o conceito de qualidade nos seguintes termos: “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Verifica-se que a qualidade é a condição de perfeição, ou se preferir, do exato atendimento das expectativas dos clientes. Pode ser atribuída a qualquer coisa ou ação, integrante ou resultante de um processo. De forma generalizada, qualidade pode-se entender como o conjunto das propriedades e características de um produto ou serviço, que possa fornecer a capacidade de satisfazer as necessidades dos clientes.

Sendo assim ter qualidade não significa apenas produzir ou executar serviços com perfeição, mas também, gerenciar tomando decisões com base em fatos de dados para satisfazer as necessidades dos clientes, visando melhorar continuamente os padrões que atendem as necessidades das pessoas, a partir de uma visão estratégica. Com isso, para acompanhar as mudanças, o conceito de qualidade passou a se adaptar as evoluções e necessidades atuais, garantido a sua implantação em qualquer área.

Portanto que a busca da qualidade ou a própria qualidade equaciona-se com a melhoria constante. Para tanto, no plano individual significa aprendizagem e mudança de comportamento; em seu sentido amplo, reavaliação constante das ações em suas implicações com valores, princípios e habilidades.

Na segurança pública percebe-se a real necessidade das autoridades policiais buscarem a qualidade com o objetivo de sedimentar a filosofia da polícia e, assim, buscarem soluções para os problemas comuns ligados à área de segurança e às políticas públicas, melhorando a gestão pública e a qualidade de vida das pessoas num determinado espaço territorial.

#### **2.1.4 Conceitos de Serviços**

Diversos autores coadunam que a qualidade de serviços tornou-se um fator de sucesso para todas as organizações, sejam públicas ou privadas. Clientes cada vez mais bem informados, exigentes e ajudados pela abertura das fronteiras, internacionalização do comércio e desenvolvimento das viagens elevam o nível de necessidade de melhoria pela qualidade.

1. Juran e Gryna (1993) definem serviço de forma simples, porém precisa, como "o trabalho desempenhado por alguém".

2. Kotler (1998) define serviço como: “qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo”.

As mudanças ocorridas na indústria manufatureira, na qual as novas tecnologias tornaram-se rapidamente disponíveis e copiáveis, diminuindo com isto o tempo em que a organização consegue manter um diferencial pela inovação, promovem uma demanda crescente da qualidade nos serviços. As organizações estão compreendendo que a qualidade de serviço, corretamente entendida, pode se transformar numa arma altamente efetiva uma garantia no atendimento das necessidades e expectativas dos clientes. Todavia, é bom ressaltar que, na verdade, para ser realmente vitorioso nos dias atuais é preciso fornecer qualidade do produto e qualidade do serviço simultaneamente.

### **3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

A Polícia Militar da Paraíba (PMPB) tem por função primordial o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública. Ela é Força Auxiliar e reserva do Exército Brasileiro e integra o Sistema de Segurança Pública e Defesa Social do Brasil. Seus integrantes são denominados militares dos estados. Participou de importantes acontecimentos da história do país, como a revolução de 1930; o combate a um movimento armado ocorrido em um Quartel do Exército no Recife, em 1931, e a vigilância do litoral paraibano, durante a 2ª guerra mundial, dentre diversos outros acontecimentos históricos.

Hoje, a Polícia Militar procura através das diversas modalidades de policiamento que executa, e por meio de várias outras formas de prestação de serviço de alcance social, continuar sua gloriosa marcha histórica, na permanente busca de bem servir a sociedade.

As denominações diversas para os policiais são de acordo com sua área de atuação: Soldado da Rádio Patrulha, do Choque, da Guarda, do Trânsito, dos Destacamentos, da Ciclo patrulha, da Cavalaria, do policiamento a Pé ou de Motos, das atividades de apoio, enfim dos que compõem a Polícia Militar. O 2º BPM possui 932 policiais, sendo 73 em curso de formação de soldados. E sua área de abrangência é a cidade de Fagundes, Campina Grande, e os distritos de São José da Mata e Galante.

## 4 METODOLOGIA

O método escolhido para este trabalho foi a pesquisa descritiva, esta, objetiva conhecer e interpretar a realidade. Muitas das pesquisas realizadas são de caráter conclusivo descritivo. Pode-se dizer que ela está interessada em descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los.

Além disso, ela pode se interessar pelas relações entre variáveis e, desta forma, aproximar-se das pesquisas experimentais. A pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou de determinado fenômeno, mas não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Normalmente ela se baseia em amostras grandes e representativas.

A pesquisa utilizou um design do tipo levantamento, coletando-se dados da instituição no período de junho a dezembro do ano corrente (2012). Nesse sentido, a pesquisa visa estudar basicamente as mudanças do 2º Batalhão de Polícia Militar, durante o período especificado, configurando-se assim, não apenas como um estudo longitudinal, mas também processual.

Foram levados em consideração os seguintes critérios para a realização da pesquisa: gênero, escolaridade, posto ou graduação, área de atuação, carga horária, efetivo, estrutura física do 2ºBPM, armamentos e EPIs.

Realizou-se inicialmente uma pesquisa descritiva para conhecer as questões inerentes ao 2º Batalhão de Polícia Militar. O levantamento possibilitou um primeiro contato com informações tanto do ambiente objetivo e subjetivo demonstrando os pontos fracos da instituição. Cabe ressaltar que as perguntas foram direcionadas para os policiais que atuam no 2º BPM, e que serviram apenas como um roteiro de auxílio ao pesquisador. O 2º BPM possui o número de 932 policiais, sendo deste número 73 em curso de formação. Foram pesquisados 4 oficiais, 31 praças, compondo no círculo dos praças um policial feminino.

Através da aplicação da pesquisa quantitativa obtiveram-se as respostas necessárias para avaliar a instituição e suas condições de trabalho. Foram aplicados trinta e cinco questionários com dezesseis perguntas (14 objetivas e 2 subjetivas), tendo como ferramenta para análise de dados a planilha do Excel. Os questionários foram aplicados no decorrer de 15 dias.

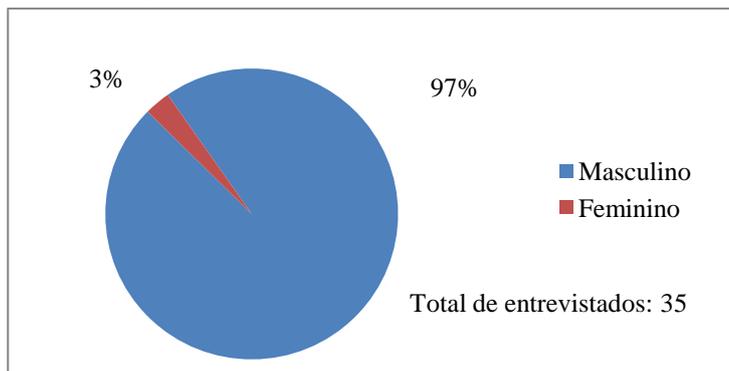
## 5 TRATAMENTO E ANÁLISES DOS DADOS

Os procedimentos metodológicos são caminhos previstos pelo método científico: delimitação de um problema e objetivos específicos; realização e interpretação de observações, com base nas relações encontradas, fundamentando-se nas teorias existentes.

A pesquisa caracteriza-se como sendo um estudo em profundidade baseado numa análise intensiva empreendida em uma única instituição, ela apresenta como características fundamentais: objetivar a descoberta; enfatizar a necessidade de melhoria na instituição para a melhor prestação de serviço para a sociedade; buscar retratar a realidade de forma completa e profunda.

De acordo com o Gráfico 01, Constatou-se que 97% dos respondentes foram do gênero masculino, seguido de 3% do gênero feminino.

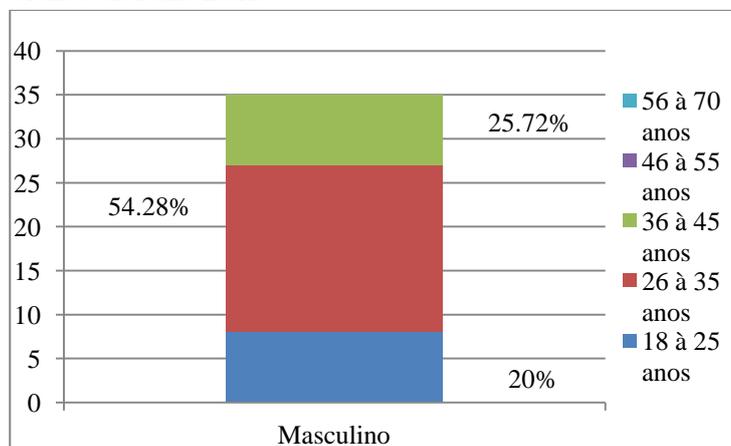
Gráfico 01: Gênero do Entrevistado



Fonte: Elaboração própria (2012)

O Gráfico 02, mostra a média da idade dos respondentes. Com 54,28%, a idade média dos respondentes está entre 25 a 35 anos de idade, seguido por 25,72% à faixa etária que vai de 36 a 45 anos. As porcentagens de 20% correspondem à média de idade de 18 a 25.

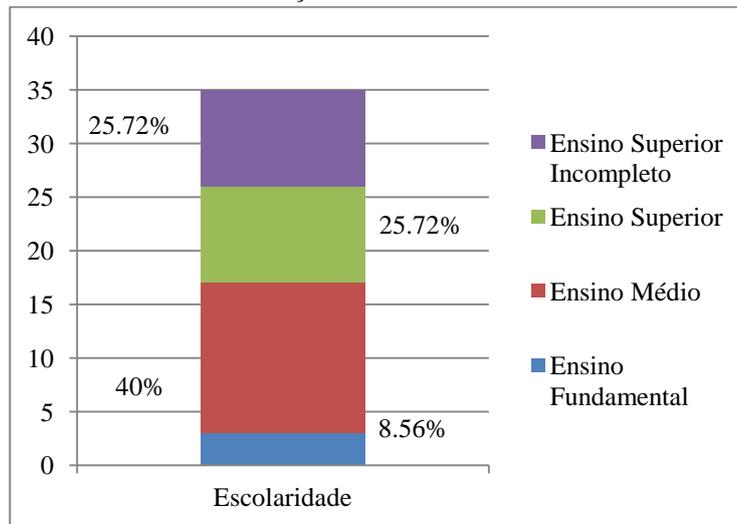
Gráfico 02: Faixa Etária



Fonte: Elaboração própria (2012)

O Gráfico 03 caracteriza a escolaridade do respondente. O ensino médio completo corresponde a 40% da amostra, seguindo do ensino superior completo com 25,72%. A parcela de 25,72% correspondente ao ensino superior incompleto. Observando assim, um bom nível de conhecimento dos participantes da pesquisa, apresentando 8,56% refere-se ao ensino fundamental completo.

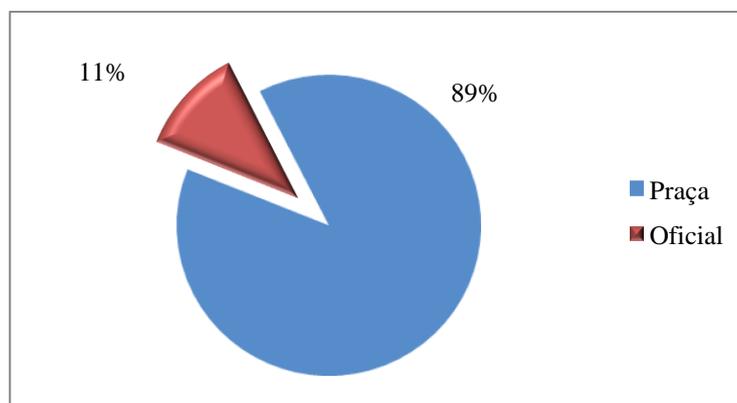
Gráfico 03: Nível de instrução



Fonte: Elaboração própria (2012)

Como demonstra o Gráfico 04 os denominados Praças correspondem a 89% dos entrevistados e 11% aos oficiais. Na pesquisa foram entrevistados: quatro oficiais, trinta e um praças, compondo no círculo dos praças um policial feminino.

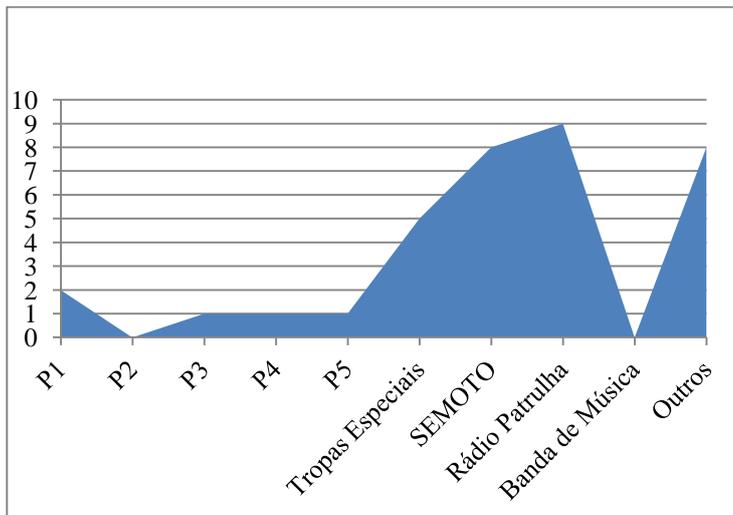
Gráfico 04: Posto ou Graduação



Fonte: Elaboração própria (2012)

O Gráfico 05, demonstra os setores de trabalho dos entrevistados. O local que teve o maior percentual de entrevistados foi o da rádio patrulha, com 25,72% seguido pela a SEMOTO (serviço de moto mecanização), com 22,85%, também como existem vários setores de trabalho no 2º BPM foram classificados para os demais setores a opção Outros com 22,85% e as tropas especiais com 14,28%. Restando a P1, com 5,72% aP3, P4 e P5 com 2,86% cada.

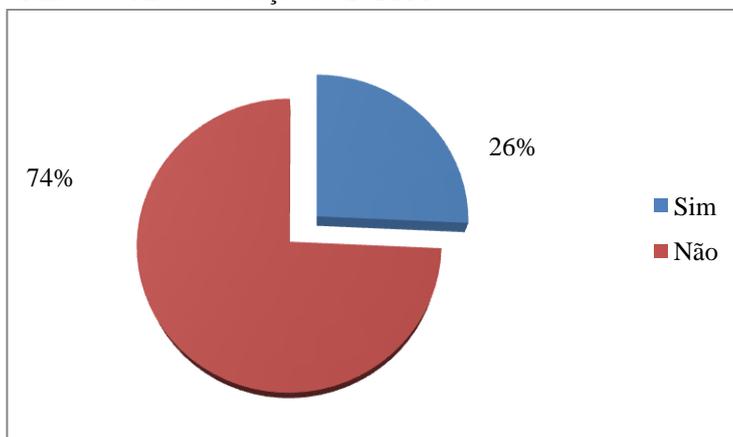
Gráfico 05: Local de Trabalho dos Entrevistados



Fonte: Elaboração própria (2012)

O gráfico 06 avalia a capacidade do efetivo disposto na área de atuação do PM no que diz respeito a demanda populacional e espaço geográfico. O resultado obtido foi 74% afirma que **NÃO** é compatível o número do efetivo para a área de atuação, o que dificulta o trabalho e 26% responderam que **SIM**, a área de atuação é compatível com o seu efetivo.

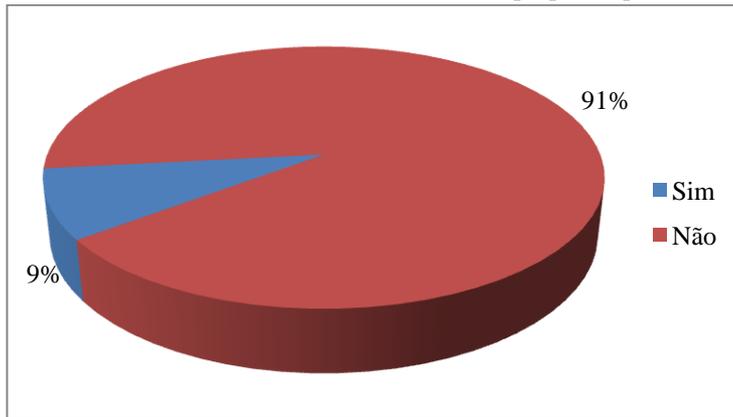
Gráfico 06: Área de atuação do 2º BPM



Fonte: Elaboração própria (2012)

O gráfico 07 mostra a avaliação sobre a estrutura física do 2º BPM, constatou-se que 91% dos entrevistados afirmaram que a estrutura física do 2º BPM não é apropriada para dar conforto ao policial, refletindo em uma jornada de serviço muito cansativa, fazendo com que o policial trabalhe por obrigação e ficando em um ambiente insalubre sem a mínima condição de trabalho.

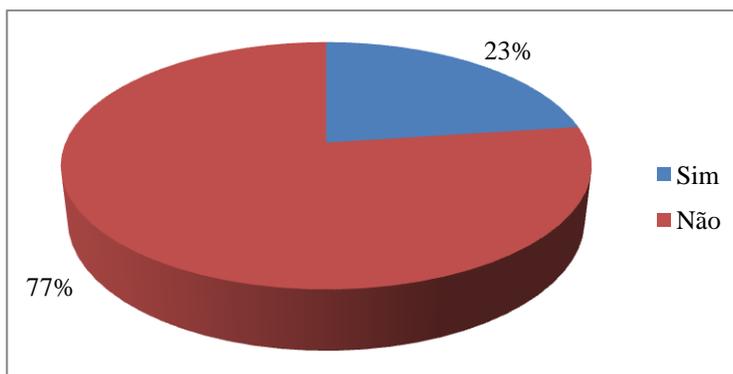
Gráfico 07: A estrutura física do 2º BPM se é apropriada para dar conforto ao policial



Fonte: Elaboração própria (2012)

No gráfico 08 analisa a compatibilidade da carga horária com a legislação. O Gráfico 08 demonstra que 77% dos entrevistados afirmam que a carga horária Não é compatível com a legislação e não tem o descanso apropriado, o que sobrecarrega os policiais da ativa e isso reflete diretamente na qualidade do serviço prestado, a carência de efetivo para o serviço, visto que as atribuições dadas ao policial militar serem bastante abrangentes, sendo necessário o policial trabalhar no seu dia de folga tanto pela necessidade do serviço, quanto pela remuneração extra. E já 23% disseram que Sim, a carga horária é compatível com a legislação.

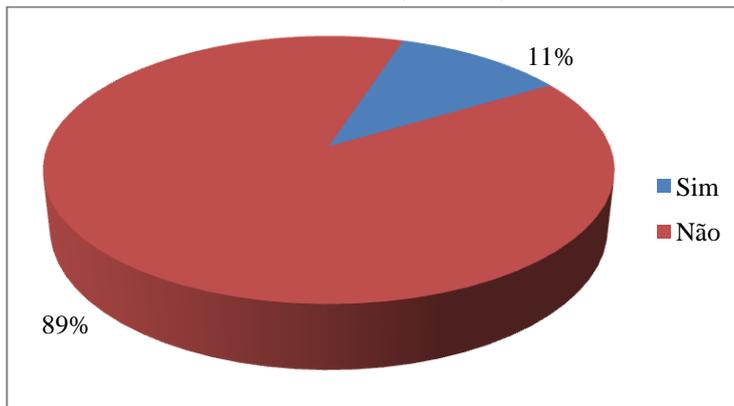
Gráfico 08: A carga horária e se está compatível com a legislação



Fonte: Elaboração própria (2012)

Em relação aos armamentos, viaturas, EPIs, são apropriados e em bom estado para o policial de serviço e tem em quantidade para todos. O Gráfico 09 demonstra que 89% afirmam que Não. Apenas 11% optaram por sim, isso reflete a imagem que existem várias polícias dentro da própria polícia, alguns grupos com todo um aparato, e outro sem algum equipamento essencial, como por exemplo, um colete a prova de balas.

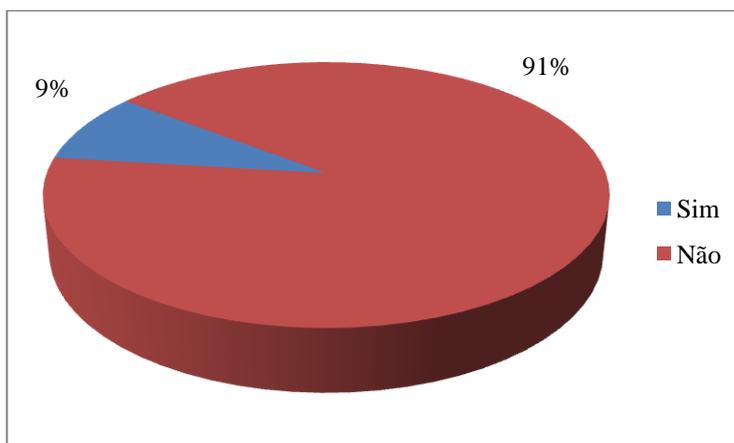
Gráfico 09: Análise dos armamentos, viaturas, EPIs



Fonte: Elaboração própria (2012)

Neste gráfico foi questionado o curso de formação de soldados, se ele atende o nível de excelência almejado pela sociedade. O Gráfico 10 demonstra que 91% dos entrevistados afirmaram que a formação dos policiais Não supre as necessidades do serviço. Isso reflete diretamente na qualidade do serviço prestado.

Gráfico 10: Curso de formação de soldados

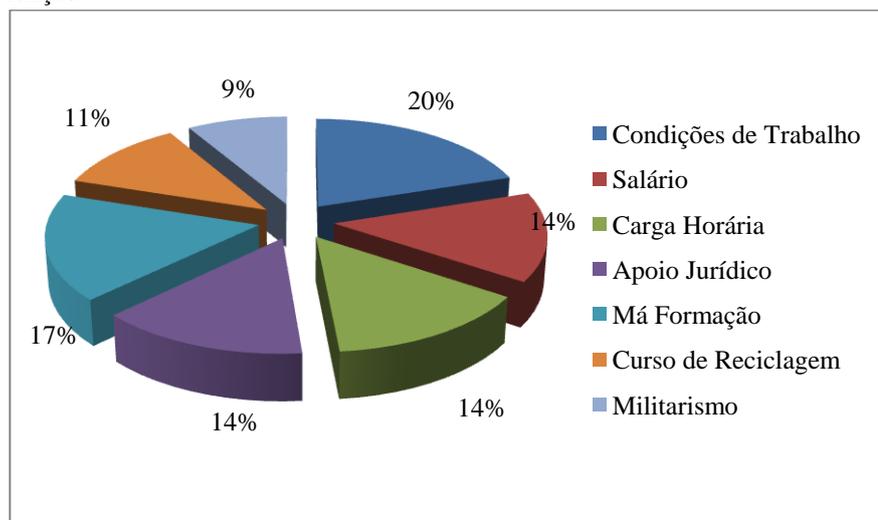


Fonte: Elaboração própria (2012)

O Gráfico 11 refere-se à única pergunta discursiva do questionário, onde foi questionada qual a principal dificuldade encontrada pelo policial do 2º BPM para o desempenho da função. Os 20% dos entrevistados disseram que a maior dificuldade era as Condições de Trabalho, essas condições estão relacionadas à estrutura física, armamentos, viaturas, alojamentos e equipamentos de proteção individual. 17% relacionam a dificuldade com a Má Formação. Em terceiro lugar veio à questão Salarial com 14% seguida da Falta de Apoio Jurídico com 14%. Os policiais afirmam que a Carga Horária é excessiva com 14%, e já 11% questionam a falta de Curso de Reciclagem. Por fim com 9% o Militarismo. Os policiais ainda citaram: estrutura física, formação incompatível, motivação, influência política, falta de efetivo, reconhecimento, o sistema, material humano, leis mais severas. Como ficabem claro que não apenas existe um único problema, mas sim vários.

Visto que, o setor escolhido para a pesquisa descritiva é o de segurança pública, e este, se caracteriza por ser um setor muito problemático devido a uma série de fatores conjunturais. Foram vistos nos resultados da pesquisa alguns dos problemas que circundam esta área, e comprovam que há uma necessidade real de melhoria nas condições de trabalho, na remuneração e formação do policial. Pois que, estes fatores influenciam diretamente na prestação do serviço.

Gráfico 11: As principais dificuldades encontradas pelo policial do 2ºBPM para o desempenho da função.



Fonte: Elaboração própria (2012)

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A problemática da qualidade do serviço prestado permeia tanto o setor privado, quanto o setor público. O primeiro, em geral, em muito se esmera em oferecer aos funcionários qualificações periódicas com vistas a melhorar o atendimento ao público. Já o segundo, o setor público, detém uma fama ruim de má prestação do serviço.

Pensando nisto, neste artigo, se buscou saber as causas que interferem na qualidade do serviço prestado numa instituição pública, o 2º Batalhão de Polícia Militar em Campina Grande.

Para obtenção dos dados, os servidores responderam um questionário com vistas a saber se os mesmos tinham os meios necessários para o desempenho da função. Os resultados obtidos foram claros no que diz respeito à carência de aparelhamento, de estrutura física, carga horária excessiva, etc.

A partir disso, constata-se que, para que haja uma melhoria na qualidade dada à sociedade, é necessário, primeiramente, oferecer subsídios aos funcionários para o bom desempenho da função. Certamente, com essas mudanças estruturais não só os servidores seriam beneficiados, mas também, a sociedade.

Portanto, ao optar pela gestão da qualidade total, a instituição deve colocar prioridade na qualidade da prestação de serviço, a fim de identificar as deficiências e os problemas que a impedem de alcançar a excelência. Trata-se, enfim, de uma abordagem que busca o fortalecimento e o aperfeiçoamento do desempenho total da instituição. Ela contribui para que altere, significativamente, a imagem da instituição.

## REFERÊNCIAS

DAVIS, M. M.; AQUILANO, N. J.; CHASE, R. B. **Fundamentos da administração da produção**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2001.

FALCONI, V. **Controle da qualidade total**: padronização de empresas. 7.ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

KOTLER E ARMISTRONG, Gary: **Princípios de marketing**. Rio de Janeiro: Prattice-Hill Brasil, 1998.

JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade**. Um Guia para Executivos. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1996.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MOURA, L. R. **Qualidade simplesmente total**: Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

RANGEL, A. **Momento da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995. 129 p.

SILVA, R. O. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira, 2001.