

(x) Graduação () Pós-Graduação

**A QUALIDADE NA SEGURANÇA PÚBLICA MUNICIPAL: um Estudo de Caso na
Guarda Civil Municipal de Goiana-PE**

Paulo Roberto Cesar da Silva
Universidade Federal Rural de Pernambuco
paulo.rcesarsilva@gmail.com

Alessandra Carla Ceolin
Universidade Federal Rural de Pernambuco
alessandra.ceolin@ufrpe.br

RESUMO

O presente artigo realizou uma pesquisa sobre a qualidade do serviço prestado pela instituição Guarda Civil Municipal de Goiana/PE por meio das percepções dos seus agentes públicos, os guardas municipais (clientes internos), assim como apresentou as principais dificuldades que podem influenciar na qualidade do serviço prestado à população. A fim de atender ao objetivo desse artigo foi utilizada uma pesquisa de campo, de caráter exploratório e descritivo como metodologia. Os dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário fechado e adaptado de Lima e Ceolin (2017), contendo 27 questões, sendo estas de múltipla escolha para as questões de perfil e utilizando a escala *Likert* de cinco pontos para as questões referentes à qualidade. Este questionário foi enviado aos 142 guardas municipais de Goiana/PE, obtendo-se uma amostra 48 respostas (33,8%). Os resultados demonstram insuficiência do efetivo, insatisfação remuneratória, falta de materiais e equipamentos, em especial, a falta de arma de fogo como equipamento necessário para garantir a segurança dos agentes e melhor execução de suas atividades.

Palavras-chave: Goiana; Guarda Civil Municipal; Qualidade; Segurança Pública Municipal.

1 INTRODUÇÃO

A segurança é um direito fundamental e um dos assuntos mais discutidos no Brasil, apesar de que diversas pesquisas comprovam a insegurança pública existente no país. Sendo assim, mesmo o Estado possuindo a responsabilidade de manter a ordem pública, percebe-se, por diversos motivos, a dificuldade dos órgãos de segurança pública em garantir aos cidadãos esse direito.

A Guarda Civil Municipal (GCM) emerge no cenário atual a fim de garantir, de forma integrada com os demais órgãos, a segurança pública do município no qual está inserida, conforme prevê o Estatuto Geral das Guardas Municipais (Lei 13.022/14):

Art. 4º É competência geral das guardas municipais a proteção de bens, serviços, logradouros públicos municipais e instalações do Município.

(...)

“IV - colaborar, de forma integrada com os órgãos de segurança pública, em ações conjuntas que contribuam com a paz social” (Brasil, 2014).

A GCM é um órgão da Administração Pública, portanto, tem como clientes externos os cidadãos de seu município, devendo-lhes prestar um serviço com qualidade, por meio dos clientes internos (guardas municipais). Assim, a qualidade pode ser vista de forma externa à organização, facilitando a conquista e manutenção de clientes e de forma interna, contribuindo para a redução de desperdício, aumento de produtividade e ausência de defeitos (Mainardes; Lourenço, 2010).

No entanto, a disfunção da organização burocrática existente faz com que as pessoas vejam o serviço público como ineficiente. Desse modo, a fim de romper com essa visão equivocada sobre a burocracia existente, alteraram-se os princípios da Administração Pública por meio da Emenda Constitucional nº19, de 1988, substituindo o termo “qualidade do serviço prestado” por “eficiência”:

Art. 37. “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e ~~qualidade de serviço prestado~~ eficiência e, também, ao seguinte...” (Brasil, 1988).

Dentro desse contexto, faz-se necessário analisar a qualidade na segurança pública de modo a identificar, objetivamente, a sua eficiência, ou seja, verificar se o serviço prestado atende aos princípios da Administração Pública já citados, assim como se é capaz de satisfazer

as necessidades da sociedade. De acordo com Meirelles (1996, p. 90) “o dever da eficiência corresponde ao dever da boa administração”, portanto, para analisar a administração, considerando a complexidade de órgãos envolvidos para promover a ordem social, este estudo limitou a pesquisa a GCM de Goiana/PE.

Goiana está localizada na Zona da Mata Norte em Pernambuco, distante 63 km da capital Recife. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021), Goiana possui uma área de 445,405 km², com uma população estimada de 80.345 pessoas. Desse modo, esse artigo trata da qualidade na segurança pública municipal na cidade de Goiana, utilizando-se da GCM como um dos órgãos responsáveis pela segurança dos municípios.

A GCM de Goiana é um Órgão da Administração Direta do Poder Executivo Municipal e possui 142 servidores ativos e em exercício. Sendo assim, esse artigo tem como objetivo identificar quais são as principais dificuldades que afetam a qualidade do serviço prestado pela GCM à população, para isso foi realizada uma pesquisa com os guardas municipais, sendo esses os clientes internos do órgão.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Serviços e Serviços Públicos

Para Kotler (1992, p. 211), "serviços é qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo". Além disso, o autor menciona as características que os serviços possuem: a) intangibilidade (não podem ser vistos, provados ou cheirados, antes de serem comprados); b) inseparabilidade (produção e consumo ao mesmo tempo); c) variabilidade (variam de acordo com os que executam, quando e onde são executados); d) perecibilidade (não podem ser estocados).

Para Di Pietro (2022, p.99), “serviço público é toda atividade que a administração pública executa, direta ou indiretamente, para satisfazer à necessidade coletiva, sob regime jurídico predominantemente público”. Oliveira (2014, p. 4) afirma que a administração pública é o “processo estruturado de planejamento, organização, orientação, execução, avaliação e aprimoramento das atividades da instituição pública no direcionamento para atender às necessidades e expectativas dos cidadãos da comunidade, visando ao bem comum”.

Para Di Pietro (2022), o serviço público abarca atividades que foram assumidas pelo Estado considerando sua relevância e o quanto é essencial para a coletividade. Portanto, Di

Pietro (2022, p.148), define o serviço público como qualquer atividade “material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público”.

No mesmo contexto, para Carvalho Filho (2022, p. 283-284), serviço público é “toda atividade prestada pelo Estado ou por seus delegados, basicamente sob regime de direito público, com vistas à satisfação de necessidades essenciais e secundárias da coletividade.”

2.1.1 Qualidade no Serviço Público

Definir qualidade é uma tarefa desafiadora, pois é uma palavra de domínio público muito utilizada e bastante subjetiva. Sendo assim, segundo Lobo (2020), a qualidade é um conceito amplo relacionado a características de um produto ou serviço aptas a satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas.

Gomes (2004) traz um conjunto de perspectivas teóricas sobre a qualidade elaboradas pelos gurus da qualidade em seu artigo “A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufaturados aos serviços de informação”. O quadro 1 sintetiza essas perspectivas.

Quadro 1 - Perspectivas teóricas sobre a qualidade.

Autor	Conceito de qualidade	Aspectos de qualidade
W. Edwards Deming.	Conformidade de um produto com as especificações técnicas que lhe foram atribuídas.	A filosofia de qualidade foi estabelecida em 14 princípios. Para DEMING, a qualidade era resultado do enfoque motivacional, enquanto a gestão deveria assegurar condições para que os funcionários fizessem melhorias efetivas ao nível do sistema.
Joseph Juran	Adequação de um produto à sua utilização pretendida, aproximando o conceito de qualidade à perspectiva do cliente ou utilizador.	Criou o modelo de custo da qualidade o qual afirma que as falhas externas e internas na produção podem ser diminuídas por meio da inspeção e prevenção. Esse modelo tem como objetivo justificar os investimentos em programas de melhoria da qualidade. Para o autor, chega-se à qualidade por meio do processo de planeamento, controle e melhoria.
Armand Feigenbaum	Reforça a ideia de que a qualidade resulta de um esforço de todos os indivíduos que colaboram com uma organização e não de apenas um grupo de projeto, propondo, assim, o termo	Ênfase na melhoria da comunicação entre departamentos funcionais, em particular a nível de controle de design, materiais e produção, como forma de promover melhorias da qualidade.

	“controle total da qualidade”.	
Phillip Crosby	Assim como Deming, Crosby vê a qualidade como a conformidade de um produto com as especificações técnicas que lhe foram atribuídas, contudo a qualidade deve ser grátis, compensa sempre o investimento, desde que seja assegurado que no processo será produzido certo na primeira vez.	No seu livro <i>Quality is Free</i> (Crosby, 1979) defende que produzir bem à primeira depende essencialmente da gestão de recursos humanos da empresa de criar uma consciência coletiva para a qualidade, motivar os colaboradores para produção com qualidade e reconhecer o seu esforço para melhoria da qualidade.
Kaoru Ishikawa	Desenvolvimento, produção e serviço de um produto, da forma mais económica, útil e satisfatória para o consumidor.	Desenvolveu um conjunto de ferramentas da qualidade, métodos de apoio à resolução de problemas de qualidade, entre as quais o famoso diagrama de causa-efeito (diagrama espinha de peixe). O diagrama de causa-efeito procura chegar à raiz de uma falha de qualidade explorando causas primárias do problema, causas de causas primárias e assim sucessivamente. Ademais, é atribuída ao autor a ideia de círculos de qualidade, isto é, formação de grupos de trabalho que reúnem periodicamente para discutir e resolver problemas de qualidade que afetam o seu dia a dia.
Genichi Taguchi	Está atrelada ao design dos produtos que devem facilitar a produção com qualidade.	Preocupa-se com os custos da qualidade para a sociedade, além de considerar o conceito de falha externa de qualidade mais longe, considerando não só o custo para a organização que envia para o mercado um produto com defeito, mas também para a organização que adquire esse produto, o consumidor final, etc. Esta perspectiva põe a descoberto o efeito sistémico das falhas de qualidade, e o efeito potencialmente devastador para uma sociedade da acumulação de pequenas falhas de qualidade.
David Garvin	A qualidade se apresenta em dimensões que podem ser utilizadas como estratégias organizacionais a fim de identificar as dimensões da qualidade que consideram prioritárias em seu negócio.	Para o autor as dimensões da qualidade são performance, funcionalidades do produto, fiabilidade, conformidade, durabilidade, serviço, aparência e imagem.

Fonte: elaborado e adaptado a partir de Gomes (2004).

2.2 Segurança Pública

A segurança é um direito fundamental é também essencial para o exercício da cidadania, sendo mencionada diversas vezes na constituição federal. Contudo, é grande a sensação de insegurança da população brasileira, devido aos altos números de criminalidade.

Para se ter uma noção, de acordo com dados do Anuário de Segurança Pública, a taxa de homicídios por 100 mil habitantes é de 22,3 mortes violentas intencionais que incluem homicídios dolosos, latrocínios (roubos seguidos de morte), lesões corporais seguidas de morte e mortes decorrentes de intervenções policiais. Isso significa dizer que o Brasil, que tem uma população que equivale a 2,7% dos habitantes do planeta, responde por cerca de 20,5% dos homicídios conhecidos que foram cometidos no planeta em 2020 (Anuário Brasileiro de Segurança Pública; 2022).

Desse modo, surgem os órgãos de segurança pública com a finalidade de manter a ordem pública e elencados na Constituição Federal de 1988, “Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos”.

2.2.2 Guarda Civil Municipal

Segundo a Constituição Federal de 1988, Art.144, §8 “os municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei” (BRASIL, 1988). Sendo assim, a fim de disciplinar essa previsão constitucional, foi criada a lei federal 13.022 de 2014 que dispõe sobre o Estatuto Geral da Guardas Municipais.

O Estatuto Geral das Guardas Municipais traz diversas atribuições referente à segurança pública que faz com que essa polícia municipal possa contribuir para a diminuição da criminalidade local onde a guarda municipal atue.

Art. 5º São competências específicas das guardas municipais, respeitadas as competências dos órgãos federais e estaduais:

I - zelar pelos bens, equipamentos e prédios públicos do Município;

II - prevenir e inibir, pela presença e vigilância, bem como coibir, infrações penais ou administrativas e atos infracionais que atentem contra os bens, serviços e instalações municipais;

III - atuar, preventiva e permanentemente, no território do Município, para a proteção sistêmica da população que utiliza os bens, serviços e instalações municipais;

IV - colaborar, de forma integrada com os órgãos de segurança pública, em ações conjuntas que contribuam com a paz social;

V - colaborar com a pacificação de conflitos que seus integrantes presenciarem, atentando para o respeito aos direitos fundamentais das pessoas;

VI - exercer as competências de trânsito que lhes forem conferidas, nas vias e logradouros municipais, nos termos da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997

(Código de Trânsito Brasileiro), ou de forma concorrente, mediante convênio celebrado com órgão de trânsito estadual ou municipal;

VII - proteger o patrimônio ecológico, histórico, cultural, arquitetônico e ambiental do Município, inclusive adotando medidas educativas e preventivas;

VIII - cooperar com os demais órgãos de defesa civil em suas atividades;

IX - interagir com a sociedade civil para discussão de soluções de problemas e projetos locais voltados à melhoria das condições de segurança das comunidades;

X - estabelecer parcerias com os órgãos estaduais e da União, ou de Municípios vizinhos, por meio da celebração de convênios ou consórcios, com vistas ao desenvolvimento de ações preventivas integradas;

XI - articular-se com os órgãos municipais de políticas sociais, visando à adoção de ações interdisciplinares de segurança no Município;

XII - integrar-se com os demais órgãos de poder de polícia administrativa, visando a contribuir para a normatização e a fiscalização das posturas e ordenamento urbano municipal;

XIII - garantir o atendimento de ocorrências emergenciais, ou prestá-lo direta e imediatamente quando deparar-se com elas;

XIV - encaminhar ao delegado de polícia, diante de flagrante delito, o autor da infração, preservando o local do crime, quando possível e sempre que necessário;

XV - contribuir no estudo de impacto na segurança local, conforme plano diretor municipal, por ocasião da construção de empreendimentos de grande porte;

XVI - desenvolver ações de prevenção primária à violência, isoladamente ou em conjunto com os demais órgãos da própria municipalidade, de outros Municípios ou das esferas estadual e federal;

XVII - auxiliar na segurança de grandes eventos e na proteção de autoridades e dignatários; e

XVIII - atuar mediante ações preventivas na segurança escolar, zelando pelo entorno e participando de ações educativas com o corpo discente e docente das unidades de ensino municipal, de forma a colaborar com a implantação da cultura de paz na comunidade local (Brasil, 2014).

Para (Oliveira 2018), as guardas municipais têm seu foco na modalidade de polícia urbana, conforme a tipologia de Monjardet, com verdadeira vocação para o policiamento de proximidade, comunitário, voltado para a promoção da cidadania, sendo, portanto, modelos de polícia cidadã.

De acordo com a Pesquisa de Informações Básicas Municipais (2020), de 2009 a 2019, houve um aumento de 5,8% no número de Guardas Municipais no país, sendo Pernambuco um dos estados onde isso ocorreu de forma significativa. Em 2009, somente 22,7% dos municípios pernambucanos possuíam Guardas Municipais, já em 2019, cerca de 41,1% dos municípios contavam com essa instituição de segurança pública; ou seja, houve um aumento de 18,4% no número de corporações de Guardas Municipais no estado de Pernambuco.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste tópico apresenta-se como foi realizada a pesquisa, ou seja, como os fatos foram observados, investigados, o universo e a amostra investigados, bem como os dados obtidos nos resultados e como foram examinados.

Quanto aos objetivos, tem caráter exploratório e descritivo. Segundo Gil (2009, p. 28), a pesquisa exploratória “têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. Gil (2018, p. 26,) afirma que este tipo de pesquisa “têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. Assim, para o desenvolvimento deste artigo utilizou-se de uma pesquisa exploratória por se tratar de investigação, em uma área que há pouco conhecimento acumulado e sistematizado, sendo o primeiro passo para quem não conhece o campo que pretende abordar.

Em relação à pesquisa descritiva, esta “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2009, p. 28). Conforme Matias-Pereira (2019), a pesquisa descritiva “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Gil (2021), corrobora com a mesma ideia, indicando que a pesquisa descritiva tem como “objetivo a descrição das características de determinada população”.

Quanto à abordagem da pesquisa, é bibliográfica, pois foi elaborada a partir de material já publicado, sendo que atualmente nele se incluem os disponibilizados pela Internet (Gil, 2018). Esse artigo é considerado um estudo de caso pois, segundo Gil (2018), o estudo de caso pode ser explorado, preservado, descritivo, além de formular e explicar as variáveis existentes, conduzindo o pesquisador a posicionar-se perante as situações encontradas. De acordo com Yin (2005, p. 32), o estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

Elegeu-se também a pesquisa de campo que, segundo Marconi e Lakatos (2022), consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presume relevantes, para analisá-los, sem a interferência do pesquisador. Para a coleta de dados foi desenvolvido um questionário fechado, de múltipla escolha com 27 questões, sendo estas de múltipla escolha ou utilizando a escala *Likert* de cinco pontos, conforme apêndice A. Optou-se pela adaptação e utilização do questionário desenvolvido por Lima e Ceolin (2015).

O questionário é dividido em dois blocos, sendo o primeiro composto por 5 questões sobre o perfil dos respondentes (classificação, sexo, idade, escolaridade e tempo de serviço na GCM) e o segundo contendo questões que buscam responder o objetivo deste estudo de analisar

a percepção dos GM, sendo: 16 questões de cunho geral sobre qualidade e 5 questões específicas. As opções de respostas foram distribuídas em: Discordo Totalmente (DT), Discordo Parcialmente (DP), Indiferente (IND), Concordo Totalmente (CT) e Concordo Parcialmente (CP), onde as respostas receberam peso respectivamente 1, 2, 3, 4, e 5. Realizado junto aos servidores da GCM, os quais são considerados clientes internos. Ao final do questionário também se solicitou a atribuição de uma nota de 0 a 10 para a percepção da qualidade dos serviços prestados pela GCM.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa na sua apresentação dos dados, pois foi traduzido para números as opiniões e informações coletadas, sendo posteriormente analisadas e classificadas, utilizando-se técnicas estatísticas. De acordo com Roesch (1999), quantitativo é o que pode ser mensurável e observável.

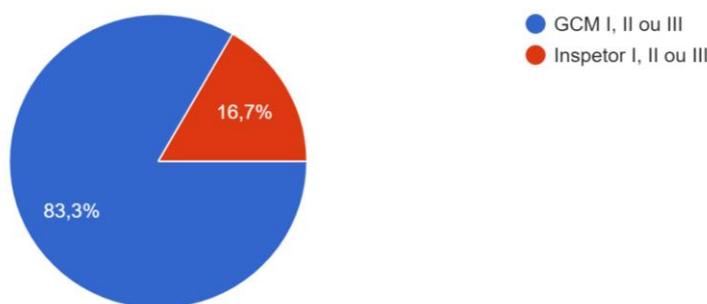
O questionário foi aplicado aos servidores, obtendo-se uma amostra de 48 respondentes, do total de 142 servidores, o que representa 33,8% do total de servidores guardas municipais. Esse questionário foi aplicado no período de 27 de julho a 29 de agosto de 2022.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados são apresentados em três blocos: sendo o primeiro referente ao perfil dos entrevistados; o segundo faz referência às perguntas gerais que podem influenciar na qualidade; e por fim, o último bloco está relacionado às respostas ligadas à qualidade pela percepção dos clientes internos.

4.1 Perfil dos Entrevistados

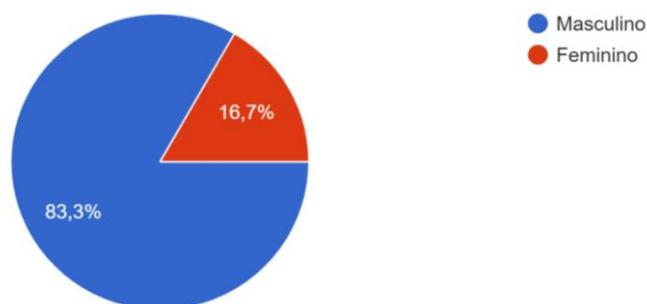
A estrutura organizacional da Guarda Civil Municipal de Goiana está dividida em duas classes de carreira (figura 1), guardas municipais e inspetores, tendo estas mais responsabilidades quando comparados com aqueles.

Figura 1 - Classes de carreira da Guarda Civil Municipal

Fonte: Elaboração própria.

As classes da guarda municipal e inspetores são divididas nos níveis I, II e III. Desse modo, a maioria dos respondentes 83,3% (40) são guardas municipais I, II ou III, enquanto somente 16,7% (8) são inspetores I, II ou III.

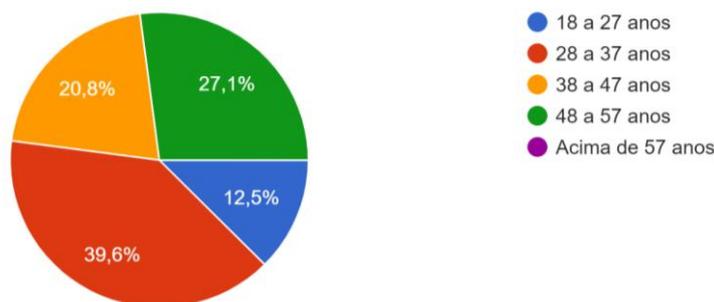
É notório a pouca representatividade feminina nos órgãos de segurança pública. A figura 2 corrobora com essa afirmação, apresentando os resultados por sexo dos respondentes do efetivo da Guarda Civil Municipal.

Figura 2 - Sexo dos Respondentes

Fonte: Elaboração própria.

Ao analisar o sexo dos respondentes, 83,3% (40) deles informaram ser do sexo masculino e 16,7% (8) informaram ser do sexo feminino, demonstrando, assim, a predominância do sexo masculino. Esse resultado converge com o levantamento feito pelo Núcleo de Estudos em Organizações e Pessoas (NEOP) que buscava dados sobre as mulheres nas instituições policiais, tendo levantado um total de 13.055 respondentes, sendo 18,87% (2.463) mulheres (BUENO *et al.*, 2015).

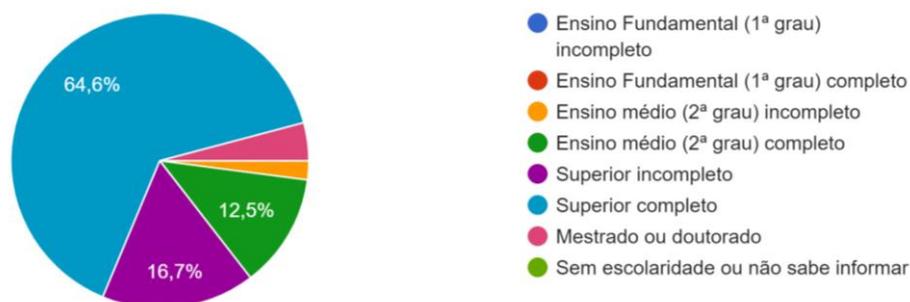
Em relação à faixa etária, a figura 3 demonstra os resultados divididos em intervalos o que pode permitir conhecer um pouco melhor as características dos clientes internos.

Figura 3 - Faixa Etária dos Respondentes

Fonte: Elaboração própria.

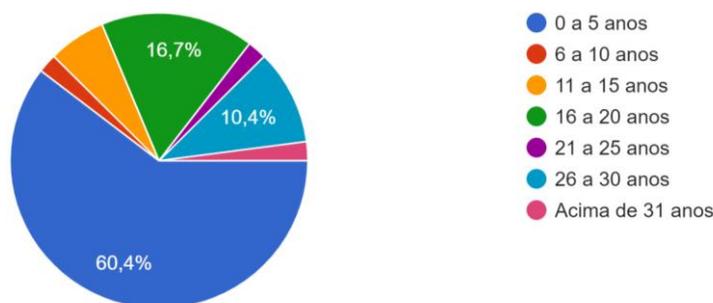
Verifica-se ao analisar a figura 3 que a maior parte dos entrevistados, cerca de 52,1% (25), está na faixa de 18 até 37 anos. Já, 27,1% (13) afirmam ter entre 48 a 57 anos e 20,8% (10) estão entre 38 a 47 anos.

Em relação à escolaridade, o cargo de guarda municipal exige ensino médio (2º grau) completo para tomar posse. A figura 4 mostra que a maioria dos respondentes possui um grau de escolaridade além do que é exigido para o cargo e as demais distribuições de escolaridade.

Figura 4 - Escolaridade dos Respondentes

Fonte: Elaboração própria.

Quando questionado aos respondentes sobre seu grau de escolaridade, percebeu-se que a maioria, cerca de 64,6% (31), possuíam o ensino superior completo, além disso, 16,7% (8) estão cursando o ensino superior. Já 12,5% (6) possuem o ensino médio completo, escolaridade que é exigida para o ingresso no cargo de guarda municipal. 4,2% (2) informaram que possuem mestrado ou doutorado. Por fim, 2,1% (1) afirmam possuir ensino médio incompleto.

Figura 5 - Tempo de Serviço dos Respondentes

Fonte: Elaboração própria.

Quando questionados sobre o tempo de serviço na instituição Guarda Civil Municipal, a maior parte, cerca de 60,4% (29) está concentrada no intervalo de 0 a 5 anos. Isso se dá devido ao último concurso no qual foram empossados 53 novos guardas municipais em outubro de 2021, esse quantitativo representou um aumento de 51,96% no efetivo. 16,7% (8) estão entre 16 e 20 na instituição. Já, 10,4% (5) têm entre 26 a 30 anos de guarda. 6,3% (3) dos respondentes possuem entre 11 a 15 anos. Por fim, somente 2,1% (1) dos respondentes afirmaram ter de 6 a 10 anos de tempo de serviço, assim como 2,1% (1) afirmaram ter entre 21 a 25 anos e 2,1% (1) afirmaram ter mais de 31 anos de serviço.

4.2 Percepções Gerais Sobre Qualidade no Serviço da Guarda Civil Municipal

Essa seção destina-se a apresentar os resultados referentes às respostas das percepções dos guardas municipais (clientes internos) sobre alguns pontos que podem influenciar na qualidade dos serviços prestados pelo efetivo. Desse modo, é possível enxergar quais ações precisam ser tomadas para melhoria da instituição (quadro 2).

Quadro 2 - Percepções sobre Aspectos Gerais da GM.

Perguntas	DT	DP	IN	CP	CT
A Guarda Municipal possui 03 carros e 4 motocicletas para realizar rondas e atender ocorrências. Você concorda que seja um bom número?	75% (36)	14,6% (7)	2,1% (1)	8,3% (4)	0%
Atualmente existe uma farda padrão. Você concorda que o atual fardamento identifica vocês?	2,1% (1)	0%	6,2% (3)	29,2% (14)	62,5% (30)
Atualmente existem 142 Guardas Civis Municipais em exercício. Você concorda que essa quantidade de GCMs seja suficiente para atender a cidade de Goiana?	79,2% (38)	20,8% (10)	0%	0%	0%

Atualmente vocês trabalham utilizando Colete balístico, tonfa e spray. Você concorda que estão bem equipados para atender as ocorrências que surgirem?	72,9% (35)	14,6% (7)	0%	12,5% (6)	0%
Você concorda que seus colegas GCMs fornecem um serviço de forma segura e eficiente, passando confiabilidade para o cidadão?	10,4% (4)	10,4% (4)	0%	50% (24)	29,2% (14)
Você concorda que está bem qualificado e preparado?	0%	27,1% (13)	4,2% (2)	45,8% (22)	22,9% (11)
Você acha desnecessário passar por programas de atualização e aprimoramento?	81,3% (39)	2,1% (1)	2% (1)	0%	14,6% (7)
O serviço fornecido pela Guarda Civil Municipal está sendo realizado conforme as atribuições previstas em lei?	18,8% (9)	37,5% (18)	8,3% (4)	27,1% (13)	8,3% (4)
O serviço fornecido pela Guarda Civil Municipal traz um diferencial para Goiana?	4,2% (2)	6,2% (3)	2% (1)	31,3% (15)	56,3% (27)
Você concorda que a população de Goiana conhece as atribuições da GCM e sua importância para a sociedade?	56,3% (27)	18,8% (9)	0%	20,8% (10)	4,1% (2)
Você concorda que o serviço da Guarda Municipal é bem explorado/ utilizado em Goiana?	43,8% (21)	35,4% (17)	0%	18,8% (9)	2% (1)
Você se sente valorizado, como sendo um profissional de grande importância para a segurança pública do Município?	70,8% (34)	12,5% (6)	2,1% (1)	10,4% (5)	4,2% (2)
Você concorda que o salário pago ao Guarda Civil Municipal de Goiana faz jus a suas atribuições?	89,6% (43)	8,3% (4)	0%	2,1% (1)	0%
Fora o salário-base você recebe algumas gratificações e hora-extra. Você está satisfeito com elas?	64,6% (31)	14,6% (7)	2% (1)	16,7% (8)	2,1% (1)
Você está devidamente treinado para garantir o atendimento de ocorrências emergenciais, ou prestá-lo direta e imediatamente quando deparar-se com elas?	14,6% (7)	18,8% (9)	6,2% (3)	50% (24)	10,4% (5)
Você se sente seguro fazendo ronda nas ruas estando desarmado?	85,4% (41)	8,3% (4)	2,1% (1)	2,1% (1)	2,1% (1)

Fonte: Elaboração própria.

Ao analisar o quadro 2, verifica-se que para a maioria dos clientes internos, a atual quantidade de viaturas é insuficiente para realizar rondas e atender as ocorrências que possam surgir durante o plantão, pois 89,6% (43) discordam que o número atual de viaturas é suficiente.

Quando perguntados se o atual fardamento era capaz de identificá-los, a maior parte concorda com isso (91,7%), sendo 62,5% (30) totalmente e 29,2% (14) parcialmente. Essa

convergência pode ter se dado devido à lei municipal 2.509/2022 que concedeu o direito de auxílio uniforme para os guardas municipais e agentes de trânsito, o qual é depositado na conta bancária do servidor em pecúnia e de forma anual.

Das perguntas feitas aos guardas municipais, a que teve uma maior convergência foi referente à quantidade de guardas municipais (142) ser suficiente para atender a cidade de Goiana, tendo discordado sobre o assunto 100% (42) dos participantes, sendo 79,2 (38) totalmente e 20,8% (10) parcialmente. Essa percepção pode estar atrelada devido ao tamanho do município e a quantidade de prédios públicos que dividido entre plantões o efetivo torna-se pequeno.

Além disso, destaca-se, ainda, que mesmo com a contratação de 53 novos guardas municipais no último ano e que tinha como objetivo reforçar o efetivo, mas, em menos de um ano 17% (9) pediram exoneração do cargo para serem nomeados em outros concursos que julgaram melhor, sendo esse percentual ainda maior 22,64% (12) se for somado ao número de pessoas que terminaram o curso de formação, mas não tomaram posse.

Ao serem perguntados se estão bem equipados para atender as ocorrências que surgirem, a maior parte 87,5% (42) discorda, sendo 72,9% (35) totalmente e 14,6% (7) parcialmente. No entanto, 12,5% concordam parcialmente. Dessa forma, demonstrando a insatisfação com os equipamentos de trabalho fornecidos pela instituição. Vale destacar que os coletes balísticos para o efetivo foram comprados e entregues em março, caso essa aquisição não tivesse sido feita, a quantidade de pessoas insatisfeitas com os equipamentos fornecidos pela instituição poderia ser maior.

Sobre o fornecimento dos serviços prestados de forma segura pelos colegas, 50% (24) concordam parcialmente que os colegas fornecem um serviço seguro e eficiente que passa confiança para o cidadão, enquanto 29,2% concordam totalmente. Discordam sobre o tema 20,8% (8), sendo 10,4% (4) parcialmente e 10,4% (4) totalmente.

A respeito do tema qualificação, 45,8% (22) concordam parcialmente e 22,9% (11) concordam totalmente que estão bem-preparados. Contudo, 27,1% (13) discordam parcialmente e 4,2% (2) são indiferentes sobre o tema.

No que se refere aos programas de atualização e aprimoramento, 83,3% (40) discordam da desnecessidade de passar por esses programas, sendo 81,2% (39) de forma total e 2% (1) de forma parcial. Contudo, 14,6% (7) concordam totalmente e 2,1% (1) afirma indiferença.

Para 56,3% (27) dos respondentes discordam que o serviço fornecido pela Guarda Civil Municipal está sendo feito conforme as atribuições previstas em lei, sendo 18,8% (9) totalmente

e 37,5% (18) parcialmente. Em contrapartida, 35,4% (17) concordam com o tema, sendo 27,1% (13) parcialmente e 8,3% (4) totalmente. Além disso, 8,3% (4) afirmam indiferença sobre o assunto.

Com relação aos serviços da Guarda Civil Municipal trazer algum diferencial para o município, 87,3% (42) concordam com o tema, sendo 56,3% (27) totalmente e 31,3% (15) parcialmente. Sobre a população conhecer as atribuições da GCM e sua importância para a sociedade, 75,1% (36) discordam do assunto, sendo 56,3% (29) totalmente e 18,8% (7) parcialmente. Contudo, 24,9% (12) concordam do tema, sendo 20,8% (10) parcialmente e 4,1% (2) totalmente.

A respeito do assunto de se o serviço da Guarda Municipal é bem explorado e utilizado em Goiana 79,2% (38) discordam, sendo 43,8% (21) de forma total e 35,4% (17) de forma parcial. Entretanto, 20,8% (10) concordam, sendo 18,8% (9) parcialmente e 2% (1) totalmente. Esse resultado pode estar vinculado às possibilidades de atuação, mas que não estão em execução no momento como a Brigada Ambiental (lei 2.042/ 2007), Ronda Ostensiva Municipal (lei 2.404/ 2019) e Patrulha Maria da Penha (2.469/ 2021).

No tocante à valorização e importância do guarda municipal, 83,3% (40) discordam ao serem questionados sobre se sentem valorizados por serem profissionais de grande importância para a segurança pública do município, sendo 70,8% (34) de forma total e 12,5% (6) de forma parcial. No entanto, 14,6% concordam sobre esse ponto, sendo 10,4% (5) parcialmente e 4,2% (2) totalmente.

Outra questão que teve uma grande convergência de respostas dos guardas municipais foi se concordam que o salário pago faz jus às suas atribuições. Neste ponto, 97,9% (47) discordam sobre o assunto, sendo 89,6% (43) totalmente e 8,3% (4) parcialmente. Ainda discorrendo sobre remuneração, quando questionados se estavam satisfeitos com os valores recebidos além do salário-base como gratificações e hora-extra, 64,6% (31) discordam totalmente e 14,6% (7) discordam parcialmente. Já, 18,8% (9) concordam, sendo 16,7% (8) parcialmente e 2,1% (1) totalmente.

Ao analisar o site do portal da transparência, foi percebido que a média de proventos do mês de maio de 2022 dos guardas municipais é de aproximadamente R\$3.107,89 (Pernambuco, 2022). No entanto, esse número não considera os descontos de contribuição previdenciária ou de dívidas particulares adquiridas que são descontadas em folha. Além disso, também não se leva em consideração o valor pago de locomoção e alimentação gasto durante o serviço e que não pagos pela prefeitura.

Ao serem questionados se estão devidamente treinados para atender ocorrências emergenciais ou atendê-las de forma direta e imediata 60,4% (29) concordam, sendo 50% (24) de forma parcial e 10,4% (9) de forma total. Em contrapartida, 33,4% (17) discordam, sendo 18,8% (9) parcialmente e 14,6% (8) totalmente.

Outro tema que a maioria concordou foi sobre se sentir seguro ao trabalhar nas ruas desarmados, tendo 93,7% (45) dos respondentes discordado, destes 85,4% (41) totalmente e 8,3% (4) parcialmente. Destaca-se que o Estatuto que rege a Guarda Civil Municipal de Goiana prevê que esta é uma instituição armada, em seu artigo segundo (BRASIL, 2007). Contudo, a Prefeitura do município não deu entrada ao processo de armar sua GCM junto à Polícia Federal.

4.3 Percepções Específicas Sobre Qualidade no Serviço da Guarda Civil Municipal

Essa seção destina-se a apresentar os resultados referentes das percepções específicas sobre a qualidade no serviço público representado pela atuação da instituição Guarda Civil Municipal de Goiana.

Quadro 3 - Percepções específicas sobre a qualidade no serviço público.

Perguntas	DT	DP	IN	CP	CT
A Guarda Civil Municipal consegue exercer todas as suas atribuições com qualidade	20,8% (10)	41,7% (20)	4,2% (2)	31,3% (15)	2,1% (1)
Você concorda que a abertura de um novo concurso seria o suficiente para melhorar a qualidade do serviço?	12,5% (6)	20,8% (10)	6,3% (3)	41,7% (20)	18,8% (9)
Você acredita que a Guarda Civil Municipal esteja sendo bem utilizada, de forma a atender a população com qualidade?	29,2% (14)	33,3% (16)	0%	37,5% (18)	0%
No dia a dia do trabalho, você possui todos os aparatos necessários para prestar um serviço de qualidade?	43,8% (21)	35,4% (17)	2,1% (1)	18,8% (9)	0%
Todas as ocorrências do dia são atendidas com qualidade e excelência?	14,6% (7)	20,8% (10)	6,3% (3)	50% (20)	8,3% (4)

Fonte: Elaboração própria.

Ao serem questionados se a instituição consegue exercer todas as suas atribuições com qualidade 62,5% (30) discordam, sendo 20,8% (10) totalmente e 41,7% (20) parcialmente. Entretanto, para 33,4% (16) concordam, sendo 31,3% (15) parcialmente e 2,1% (1) totalmente. Além disso, 4,2% (2) afirmam indiferença sobre o assunto.

Em relação à abertura de um novo concurso ser o suficiente para melhorar a qualidade do serviço prestado, 60,5% (29) concordam com a preposição, sendo 41,7% (20) de forma parcial e 18,8% (9) de forma total. Contudo, 33,3% (16) discordam, sendo 12,5% (6) de forma total e 20,8% (10) de forma parcial. Ademais, para 6,3% (3) o assunto é indiferente.

Sobre a GCM está sendo bem utilizada de forma a atender a população com qualidade, 29,2% (14) discordam totalmente, 33,3% (16) discordam parcialmente e 37,5% (18) concordam parcialmente.

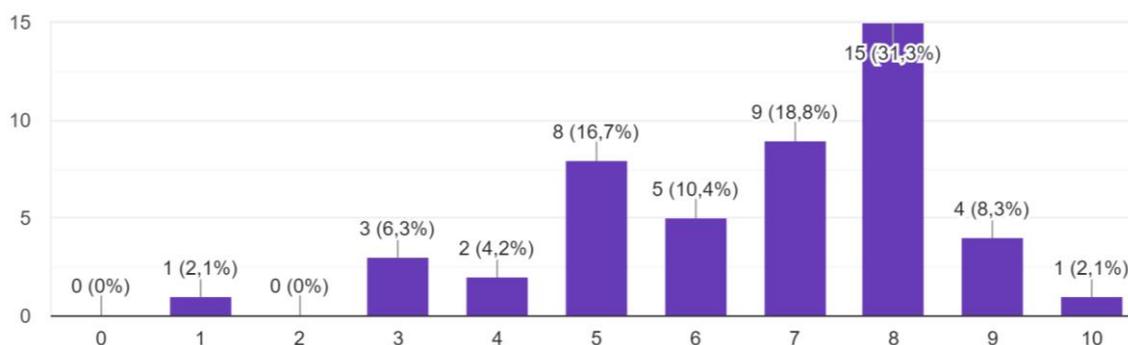
Com relação ao guarda municipal possuir todos os aparatos necessários para prestar um serviço de qualidade, 79,2% (38) discordam, sendo 43,8% (21) totalmente e 35,4% (17) parcialmente. Em contrapartida, 18,8% (9) concordam de forma parcial e 2,1% (1) são indiferentes.

Ao serem questionados se todas as ocorrências do dia são atendidas com qualidade e excelência, metade dos entrevistados 50% (20) concordam parcialmente e 8,3% concordam totalmente. No entanto, 35,4% (17) discordam, sendo 14,6% totalmente e 20,8% (10) parcialmente. Além disso, 6,3 (3) demonstraram neutralidade ao afirmar indiferença sobre o tema.

Por fim, solicitou-se aos participantes da pesquisa que fosse atribuída uma nota de 0 a 10 para a qualidade dos serviços prestados pela instituição a qual eles representavam (Guarda Civil Municipal de Goiana-PE), a fim de ter uma visão geral sobre a percepção dos guardas municipais (clientes internos) sobre o tema.

A figura 6 demonstra a distribuição das notas dadas pelos clientes internos (guardas municipais) sobre a qualidade do serviço prestado pela instituição Guarda Civil Municipal do município de Goiana.

Figura 6 - Notas da qualidade dos serviços prestados pela GCM dadas pelos clientes internos



Fonte: Elaboração própria.

Para se chegar a esta nota faz-se necessário calcular a média ponderada.

$$N = \frac{1.1+3.3+2.4+8.5+5.6+9.7+15.8+4.9+1.10}{48} = 6,60$$

48

De modo geral, os guardas municipais avaliam a qualidade do serviço prestado por eles como “regular”, tendo uma média de 6,60. Como não foram encontradas pesquisas sobre o mesmo tema, não é possível comparar se a nota é superior ou inferior a de outras guardas, contudo percebe-se que existe bastante espaço para melhoria.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A segurança pública municipal é desenvolvida por diversos agentes, sendo a GCM um dos principais protagonistas. A pesquisa teve como objetivo identificar quais são as principais dificuldades que afetam a qualidade do serviço prestado pela GCM à população. Para isso, fez-se necessário a aplicação de um questionário com os clientes internos da instituição (guardas municipais) apontando dificuldades e pontos que podem ser tratados pelos gestores a fim de proporcionar melhorias.

Os dados da pesquisa evidenciam uma carência de efetivo para atender a demanda do município que, mesmo com a entrada de 53 novos guardas municipais, tendo alguns destes saído para tomar posse em outros concursos que julgaram melhor, não se consegue atender toda a demanda. Ademais, os resultados apontam insatisfação salarial dos guardas municipais, dando ênfase que para a maioria o salário recebido não faz jus as suas atribuições. Desse modo, a junção de um efetivo baixo com um cargo não atrativo pode sobrecarregar o efetivo, trazendo prejuízos à qualidade dos serviços de segurança prestados pela GCM à população.

É evidente, também, a insatisfação sobre materiais e equipamentos de trabalho, visto o número de pessoas que afirmam não estarem bem equipadas para atender as ocorrências que surgirem. Além disto, os resultados também evidenciam que a falta da arma de fogo, que também poderia ser um instrumento de trabalho, faz falta e deixa os guardas municipais inseguros para desempenhar suas atividades.

A pesquisa apontou que muitos guardas municipais se sentem preparados para prestar um serviço eficiente, passando confiança à população, além de afirmarem a necessidade de passar por programas de atualização e aprimoramento. No entanto, os resultados mostram que

o serviço da Guarda Municipal não é bem utilizado no município, dada as diversas possibilidades de atuação.

Como limitações, comenta-se o curto espaço temporal para realização da pesquisa, a não existência/disponibilização de uma lista de contatos formal, além da restrição em buscar respondentes devido à distribuição de guardas municipais por todo o município. Além disso, como o questionário foi respondido de forma *on-line* através do formulário do google, também se aplica as restrições de acesso e dificuldade para responder.

Como não se encontrou um número relevante de pesquisas sobre qualidade e guarda municipal, sugere-se, como trabalhos futuros, que sejam realizadas mais pesquisas abordando o tema. Por fim, aconselha-se uma pesquisa com uma amostragem maior a fim de trazer mais exatidão aos dados para auxiliar melhor os gestores na tomada de decisões.

REFERÊNCIAS

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA**. 2022. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2022/07/01-anuario-2022-a-fragil-reducao-das-mortes-violentas.pdf>. Acesso em: 22 set. 2022.

BERNARDO, A. P. **Percepção da qualidade de serviços sob a ótica do cliente interno: estudo de caso na DCC/SUPLAN**. Monografia (Graduação de Biblioteconomia). UFPB, 2009. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=UIpS7pqj1CAC&oi=fnd&pg=PA14&dq=cliente+interno&ots=I40HXzuZBW&sig=xMqezbP3iQuadvpW4dZg4QqI0vgQ#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 28 set. 2022.

BRASIL, Presidência da República. **Constituição de 1988**. Legislação Constituições. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 ago. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.022, de 8 de agosto de 2014**. Dispõe sobre o Estatuto Geral das Guardas Municipais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, Edição Extra de 11 ago. 2014. Disponível em: <http://legis.senado.leg.br/norma/584833>. Acesso em: 03 out. 2022.

BRASIL. **Lei nº 2.042, de 2 de outubro de 2007**. Institui o Estatuto da Guarda Municipal de Goiana, e dá outras Providências. 2007. Disponível em: <https://goiana.pe.gov.br/publicacoes-oficiais/leis/>. Acesso em: 15 ago. 2022.

BUENO, Samira; TONELLI, Maria José; SANTOS, Thandara; RIBEIRO, Ludmila Mendonça Lopes; SILVEIRA, Rafael Alcadipani da; LIMA, Renato Sérgio de. **As mulheres nas instituições policiais**. 2015. Núcleo de Estudos em Organizações e Pessoas (NEOP). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10438/15255>. Acesso em: 29 out. 2022.

CARVALHO FILHO, José dos Santos C. **Manual de Direito Administrativo** São Paulo: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559771837. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559771837/>. Acesso em: 03 out. 2022.

DE OLIVEIRA, I. G. Guardas Municipais: modelos de polícia cidadã. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 171–188, 2019. DOI: 10.31060/rbsp.2019. v13. n1. 1054. Disponível em: <https://revista.forumseguranca.org.br/index.php/rbsp/article/view/1054>. Acesso em: 3 out. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 1. ed. – Barueri-SP: Atlas, 2021.

GOMES, P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação, **Cadernos BAD**, Vol. 2, pp. 6-18, 2004.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Informações e panorama de Goiana, Pernambuco. Censo 2010. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/goiana/panorama>. Acesso em: 01 out. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa de Informações Básicas Municipais: perfil dos municípios brasileiros. Perfil dos Municípios Brasileiros. 2019. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101770.pdf>. Acesso em: 03 out. 2022.

LIMA, C. A. S.; CEOLIN, A.C. Qualidade na Segurança Pública Municipal na Percepção dos Guardas Municipais: um estudo de caso na Guarda Municipal de Caruaru/PE. **In: IV Encontro Nacional de Administração Pública**, 2017, João Pessoa. IV EBAP, 2017.

LOBO, R. N. **Gestão da qualidade**. Editora Saraiva, 2020.

MAINARDES, Emerson Wagner; LOURENÇO, Luís; Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 8, n. 2, 279, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 8. ed. atual. João Bosco Medeiros. Barueri -SP: Atlas, 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 8. ed. atual. João Bosco Medeiros. Barueri -SP: Atlas, 2022.

MATIAS - PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MATIAS - PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MEIRELLES, Hely Lopes, BURLE FILHO, José Emmanuel. **Direito Administrativo Brasileiro**. 42 ed. Atual. São Paulo: Malheiros, 2016. Disponível em: https://www.academia.edu/38952326/HELY_LOPES_MEIRELLES. Acesso em: 28 set. 2022.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças D. **Administração Pública: Foco na Otimização do Modelo Administrativo**. São Paulo: Grupo GEN, 2014. 9788522490042. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522490042/>. Acesso em: 04 ago. 2022.

PERNAMBUCO. Prefeitura Municipal de Goiana. **Portal da Transparência**. 2022. Disponível em: <http://177.53.73.31:5658/transparencia/>. Acesso em: 03 out. 2022.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella D. **Direito Administrativo**. São Paulo: Grupo GEN, 2022. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559643042/>. Acesso em: 04 ago. 2022.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1999.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.