



A percepção social quanto aos serviços da polícia militar nos municípios da microrregião de Sousa-PB.

The social perception of military police services in the municipalities of the microrregião de Sousa-PB.

Pedro Filipe Rolim Mendes¹ & Vorster Queiroga Alves²

Resumo: A sociedade está menos confiante quanto aos serviços prestados pela PM, devido a fatores como a abordagem ao cidadão. Dessa forma, quanto mais eficaz os serviços prestados à sociedade, maior a confiança da população nos serviços prestados. O objetivo é estudar a percepção do cidadão em relação a atuação da Polícia Militar do 14º BPM na Região da cidade de Sousa – PB. Para a pesquisa foi realizado um levantamento bibliográfico e uma pesquisa de campo, com aplicação de questionário aos cidadãos de 9 (nove) cidades da região souseense, sendo a amostra de 953 respondentes. No decorrer da análise verificaram-se resultados parecidos quanto ao nível de percepção dos respondentes, evidenciando opiniões que demonstram insatisfação dos serviços prestados e imagem da PM-PB. A confiança, que afirmam ser ruim, bem como a agilidade no atendimento e o trabalho feito com postura ética, que na visão dos cidadãos é regular. Dessa forma, espera-se que a instituição PM realize ações que proporcione uma maior interação e um melhor convívio social. Pois, os resultados demonstram que há nas comunidades um descontentamento relacionado aos serviços prestados pelos policiais para com a sociedade, uma vez que, reconhece que a atual forma de gestão faz com que a população se sinta insegura e desconfiada.

Palavras-chave: *Segurança Pública; Polícia Militar; Percepção Social.*

Abstract: The society is less confident about the services provided by the PM, due to factors such as the approach to the citizen. In this way, the more effective the services provided to society, the greater the population's confidence in the services provided. The objective is to study the perception of the citizen in relation to the performance of the Military Police of the 14th BPM in the Region of the city of Sousa - PB. For the research, a bibliographical survey and a field survey were carried out, with a questionnaire applied to the citizens of 9 (nine) cities in the Souseense region, of which 953 were respondents. During the analysis there were similar results regarding the level of perception of the respondents, evidencing opinions that demonstrate dissatisfaction of the services provided by the PM-PB. Trust, which they claim to be poor, as well as agility in care and work done with ethical stance, which in the eyes of citizens is regular. In this way, the PM institution is expected to carry out actions that provide greater interaction and a better social interaction. The results show that there is a discontent in the communities related to the services provided by the police to society, since it recognizes that the present form of management makes the population feel insecure and distrustful.

Keywords: *Public Security; Military police; Social Perception.*

*Autor para correspondência

Recebido para publicação em 15/07/2019; aprovado em 30/06/2020.

¹ Graduado em Administração; UFCG, pedrofelipemendes@hotmail.com; *

² Graduação em Administração; Especialista em Marketing; Mestre em Administração; Doutorando em Administração; UFCG, vorster.queiroga@gmail.com.

INTRODUÇÃO

Para garantir o direito da população, o Estado torna-se responsável pela Polícia Militar, e a percepção sobre a imagem da polícia é influenciado por diversos elementos, entre eles: as diferenças culturais, o processo de formação da PM em cada Estado, a atuação repressora ou consciente do policial, entre outras (ZOUAIM, CRUZ, ROSS, 2008).

De acordo com Silva e Beato (2013), considera-se a hipótese de que a confiança social perante o órgão da PM relaciona-se a percepção de que serve para combater a criminalidade de forma eficiente. Dessa forma, quanto mais eficaz os serviços prestados a sociedade, maior será o nível de confiança da população.

No entanto, Andrade e Santos (2016) afirmam que a sociedade do Brasil, nos últimos anos, vem se mostrando menos confiante quanto aos serviços prestado pela PM, por fatores como: a baixa taxa de resolução de crimes, o atendimento burocrático e, principalmente, a imagem de agressividade associada as suas ações, ou seja, abordagem ao cidadão.

De forma geral, a polícia é um organismo criado com o intuito de garantir o bem comum da sociedade, com aperfeiçoamento para acompanhar a evolução social. Nesse contexto, é que se busca responder o seguinte questionamento: Qual a percepção que o cidadão possui em relação a atuação da Policia Militar do 14º Batalhão da Polícia Militar na Região da cidade de Sousa – PB?

Para responder o questionamento, objetivou-se estudar a percepção do cidadão em relação a atuação da Policia Militar do 14º BPM na Região da cidade de Sousa – PB

Para Santos Júnior e Guerini (2007), estudos direcionados aos serviços prestados pela PM, tem sido um assunto importante e de evidência. Zouaim, Cruz e Ross (2008), complementam esse pensamento quando explicam que estudos que abordam a percepção da imagem da polícia pelos cidadãos tornam-se relevantes para auxiliar em futuras reflexões no intuito de buscar o bem-estar da população.

A importância e relevância da pesquisa na região de Sousa, foi pelo fato da cidade apresentar representatividade econômica para o Sertão do Estado da Paraíba e, para que continue em desenvolvimento, necessita de estrutura relacionada a segurança pública, e melhores ações no desenvolvimento das atividades da PM para minimizar os efeitos negativos relacionados a imagem diante da sociedade.

A estimação da ação da polícia nas distintas regiões do Brasil é foco de diversos estudos onde a intenção é discutir os temas que são mais comuns e estão diretamente relacionados à violência e eficiência do Estado, perante a segurança pública. É fundamental avaliar a satisfação em conjunto com outras variáveis relacionadas a percepção do cidadão, no intuito de verificar se os esforços alocados pela PM com vistas à garantia de segurança pública proporcionam maior confiabilidade da sociedade.

Dessa forma, a pesquisa se justifica na medida em que proporciona o conhecimento relacionado à função da polícia na sociedade, com o intuito de desenvolver suas atividades com eficiência e com melhores condições, capazes de proporcionar segurança à população.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Confiança e reciprocidade entre policiais e cidadãos

É extremamente importante que a população tenha confiança na instituição policial. A confiança nessas instituições é apontada como algo indispensável nos países que são considerados democráticos (GOLDSMITH, 2015). Assim, quando se confia na polícia há uma maior possibilidade de aceitação de suas decisões e acredita-se que serão vistas como neutra. Segundo Costa (2014), quanto maior a percepção de legitimidade da polícia que é mais facilmente aceita a sua autoridade reduzindo a necessidade de se recorrer a violência.

O nível de confiança na instituição policial é extremamente baixo. De forma geral, existe uma tendência maior que as pessoas percebam as ações da polícia como ilegítimas. Isso faz com que seja dificultada a cooperação e uma atuação eficiente.

Uma vez que, o controle do crime não depende apenas da polícia, mas também da cooperação que existe entre os mesmos com a sociedade. A confiança pode ser considerada como a pedra angular da cooperação, assim como a base da legitimidade da polícia em sociedades democráticas (TANKEBE, 2012). Nesse contexto, uma das formas apontadas como capaz de aumentar o controle da polícia e para melhorar a relação com a comunidade é a criação de políticas públicas. Logo, isso poderá promover um maior apoio público.

A confiança pode fazer a polícia um pouco mais eficiente, uma vez que, propicia aos cidadãos que reportem os crimes e cooperem para auxiliar a solucionar. A polícia necessita de uma maior cooperação por parte dos cidadãos para poder reportar quanto solucionar os eventos criminais. Assim, reduzir taxas criminais e construir as comunidades mais seguras é mais fácil quando existe uma maior cooperação. De forma geral, a confiança pode ser um indicativo onde a instituição é eficaz, além de expressar uma consonância entre a ética da polícia e dos cidadãos (OLIVEIRA, 2012).

Nesse sentido, pode-se afirmar que a confiança é um dos fatores que também influenciam no registro criminal, uma vez que, reduz o ônus do acionamento. É considerado que o acionamento da polícia seja uma decisão totalmente racional onde o indivíduo considera os seus custos e benefícios.

Consequentemente, quando maior a gravidade do crime maior a chance de registrá-la. Essa variação é explicada a partir do incidente havendo uma maior tendência para os mais graves. Já que, existe um custo

para o acionamento da autoridade, que é inferior ao benefício, quando se considerada perda ou roubo (TYLER; FAGAN, 2012).

O cidadão possui o dever de citar o crime se ambiciona preveni-lo no futuro, contudo, pode pesar quando se calcula um curto prazo. Isso é confirmado pela conexão existente entre a constância dos crimes resolvidos e a magnitude registrada. Quando se espera que o delito seja resolvido e o ofensor penitenciado, ou seja, quando existe uma crença positiva sobre a eficácia, até mesmo da polícia, tem-se maior possibilidade de registro.

É nítido que não reportar delitos traz implicações, dentre elas, pode-se encontrar a não disposição de testemunhas e a não probabilidade de averiguação. Já que, não registrar os delitos, mesmo não sendo grave provoca-se a motivação da prática dos mais graves. De forma geral, quando os tumultos são solucionados privadamente, sem a participação estatal, é maior a possibilidade de que a violência seja utilizada na tentativa de solucioná-los. Em suma, a participação pública pode ser vista como a pedra angular para o processamento de indiciados, colaboração dos reclamantes, testemunhas e jurados.

Percepção da imagem da polícia

No Brasil encontram-se diversas discrepâncias culturais e isso é refletido no processo de formação dos policiais militares de cada Estado. Assim, a atuação dependerá de como esses policiais foram formados, conseqüentemente, pode ser um pouco mais repressor ou consciente. Logo, isso pode influenciar diretamente na a percepção dos cidadãos com relação à imagem da polícia.

A imagem das corporações militares estaduais é erguida de segundo com seu desempenho perante determinadas situações e fatos. Assim, para uns cidadãos, essa instituição é considerada como corrupta. Enquanto que outros, a polícia é a responsável pela harmonia e integração social com o intuito de melhorar o bem-estar social (ZOUAIM; CRUZ; ROSS, 2008).

Santana (2012) afirma que já faz algum tempo que a Polícia Militar vem comprovando o anseio de alterar a percepção social de sua imagem. No qual, era reconhecida como uma polícia repressora e alheia aos interesses das comunidades. Logo, busca-se com essa aproximação fazer com que a maioria das experiências para com a sociedade aconteça por iniciativa das polícias militares.

A eficácia do trabalho da polícia depende da confiança e da cooperação espontânea da sociedade, quando: as pessoas acreditam na polícia; avisam os crimes de que foram vítimas; e até mesmo quando testemunham na justiça que delinquentes sejam presos e aprovisionam conhecimentos sobre o paradeiro de criminosos procurados (KAHN, 2003).

Abranches (2014) afirma que existe a ciência de que toda coação necessita ser abdicada. Assim, quase todas as demonstrações de competência foram exprobradas como repressivas, mesmo as duramente

obedientes à ética democrática. Sob o entendimento desse autor, a ação policial e a aparição da autoridade, mesmo que dentro dos parâmetros da ética democrática, advieram a aturar advertências abissais, tudo em nome dos direitos humanos e de uma ciência injusta de cidadania por exemplo.

METODOLOGIA

Esse estudo classifica-se como uma pesquisa exploratória e descritiva, uma vez que, buscou-se obter informações detalhadas sobre o papel da Polícia Militar do 14º BPM e a percepção da sociedade da região de Sousa-PB. (VERGARA, 2014).

Já a pesquisa descritiva, sob o entendimento de Gil (2010), pois busca analisar a opinião da sociedade quanto ao trabalho realizado pela PM dos municípios estudados, com o intuito de obter conhecimentos práticos que possam ser aplicados na instituição, em busca de melhorias nos serviços prestados. Pesquisa de campo, pois foi aplicado um questionário junto a população dos municípios selecionados nessa pesquisa.

O estudo possui ainda uma abordagem Quantitativa, visto que o procedimento para se chegar aos resultados foi realizado por meio de técnicas estatísticas (através da amostragem por conglomerados, estratificada proporcionalmente) que melhor evidenciem os resultados obtidos.

A microrregião selecionada é a de Sousa-PB, composta por 9 municípios, de um total de 223 municípios do Estado da Paraíba, evidenciada pela quantidade estimada da população por município (IBGE, 2017).

Os municípios selecionados correspondem as cidades aforadas pelo comando da PM de Sousa, representado pelo 14º Batalhão de Polícia Militar (14º BPM), sendo elas: Aparecida, Lastro, Marizópolis, Nazarezinho, Santa Cruz, São Francisco, São José da Lagoa Tapada, Sousa e Vieirópolis.

O universo envolvido na presente pesquisa está formado por 117.644 indivíduos (IBGE, 2017), moradores residentes e domiciliados na área urbana delimitada nos nove Municípios analisados.

Para a delimitação da amostra foi necessária a técnica de amostragem por conglomerados, escolhendo aleatoriamente alguns aglomerados, conforme a proporcionalidade do tamanho de cada estrato correspondente aos subgrupos (SANTOS JÚNIOR; GUERINI, 2007).

A amostra foi representativa por cidade, construída por 953 respondentes, escolhidos de forma aleatória e/ou por conveniência, sendo distribuídos da seguinte forma: Aparecida (68); Lastro (28); Marizópolis (57) Nazarezinho (29); Santa Cruz (37); São Francisco (24); São José da Lagoa Tapada (65); Sousa (592); e Vieirópolis (53).

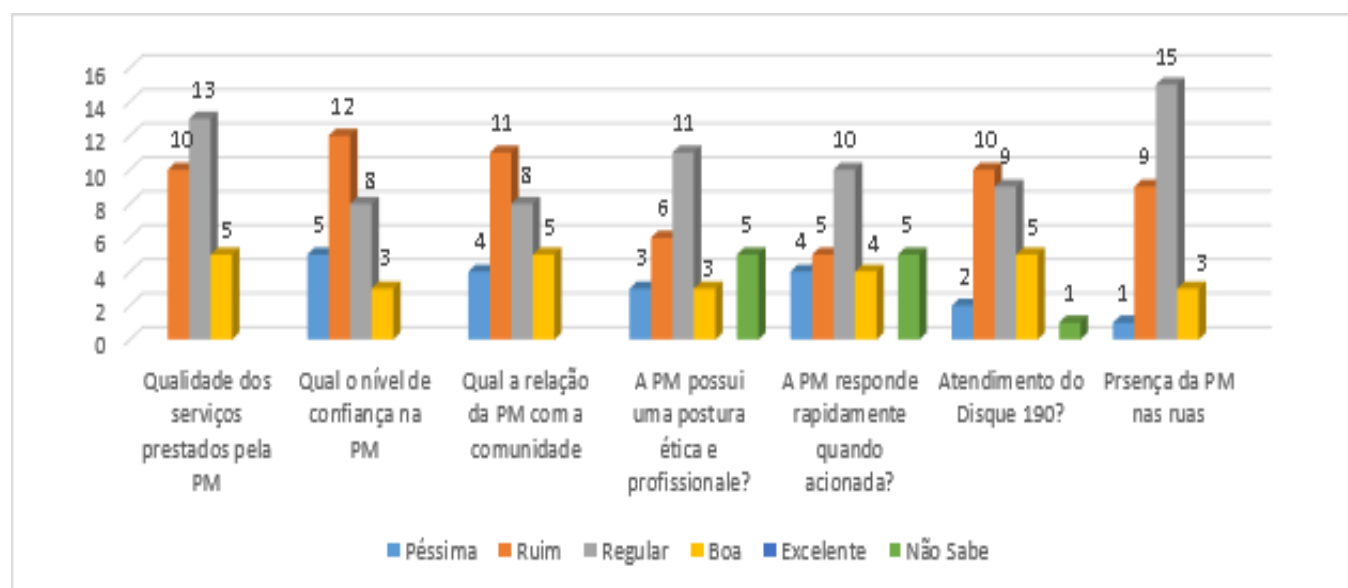
Com a delimitação do estudo estabelecido, utilizou-se um questionário que teve como base o modelo elencado dos estudos de: Santos Júnior e Guerini (2007); Padilha e Silva (2008); Bernardo e Salles (2014).

Adaptado a realidade dos municípios estudados, e estruturado com perguntas fechadas, buscando respostas às expectativas e percepções dos residentes acerca do atendimento prestado pela atuação do 14º BPM em cada município. Houve seis questionamentos sobre o tema, no qual o respondente teve a opção de escolher em uma escala de *Likert* com variação de 1 a 6, que representou as seguintes alternativas: Péssima; Ruim; Regular; Boa; Excelente; Não sabe. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação do questionário em todos os municípios, durante o mês de Julho de 2017, por intermédio de pessoas das devidas localidades, bem como por integrantes da PM, que se apresentavam descaracterizados de suas funções, a fim de evitar possíveis induções. Considerando que esse estudo teve uma abordagem quantitativa, os resultados foram traduzidos em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las, representados por meio de gráficos de barra.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com a obtenção dos resultados, foi possível obter o nível de percepção dos cidadãos de acordo com os serviços prestados no município. Assim, a **população do Lastro** (formada pelo total da amostra, representada por 1% da sociedade local, o que totalizou em 28 respondentes) mostrou-se insatisfeita quanto ao nível de confiança da PM e sua relação com a comunidade, destacando que o trabalho exercido pela polícia nessa cidade é ruim (Figura 1).

FIGURA 1: Percepção dos cidadãos da cidade do Lastro.



FONTE: Dados da Pesquisa (2017).

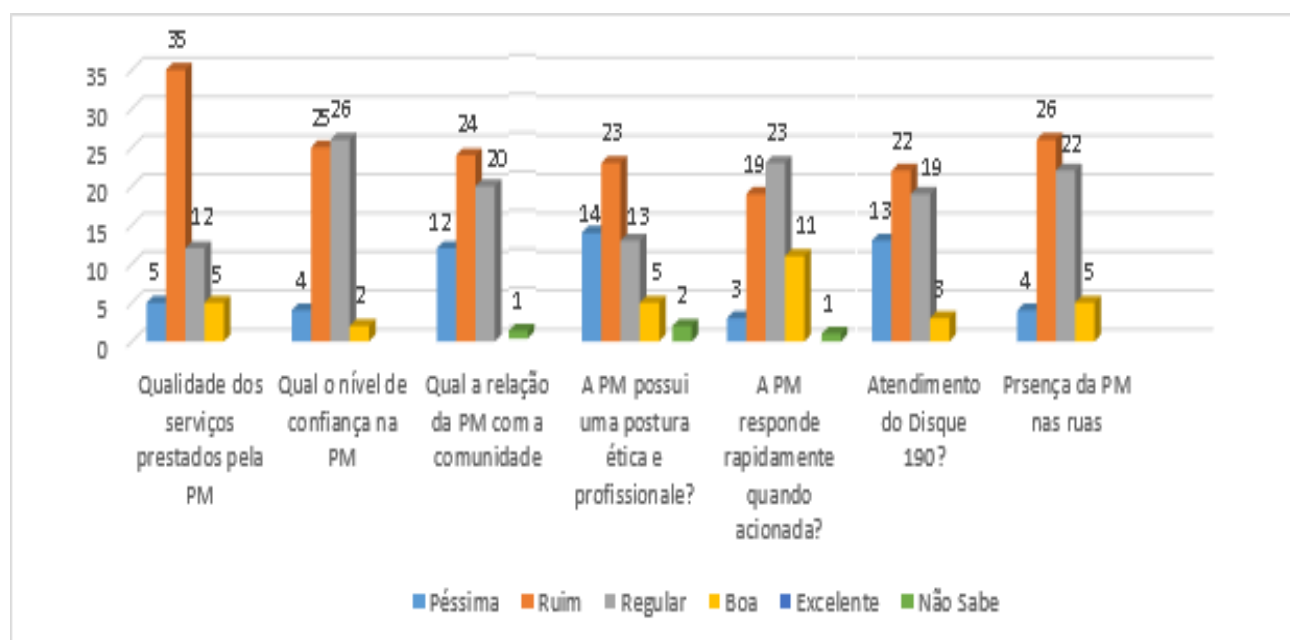
Nesse sentido, verifica-se que a qualidade dos serviços prestados também deixar a desejar, uma vez que os cidadãos em sua maioria acharam regular (13) ou ruim (10). Observa-se ainda a necessidade de rondas nas ruas desse município, como afirma mais da metade (15) desses respondentes.

Apenas 5 pessoas confirmam que a qualidade dos serviços, a relação da PM com a comunidade e, o atendimento do Disques 190 são bons, mostrando-se satisfeitos com as ações obtidas. Outros 5 respondentes mencionam que a confiança na polícia é péssima.

De acordo com Oliveira (2012), quando a população confia nos serviços prestados pela polícia, conseqüentemente, gera um trabalho mais eficiente, uma vez que, uma vez que a sociedade coopera e auxilia na solução dos problemas e, possíveis crimes. Dessa forma, entende-se que a PM necessita de uma maior cooperação por parte dos cidadãos para poder reportar quanto solucionar, principalmente, os eventos criminais.

Na cidade de **Marizópolis**, representada por 88% da amostra, o que totaliza 57 respondentes, os resultados não são muitos diferentes quando comparados a cidade do Lastro (Figura 2).

FIGURA 2: Percepção dos cidadãos da cidade de Marizópolis.



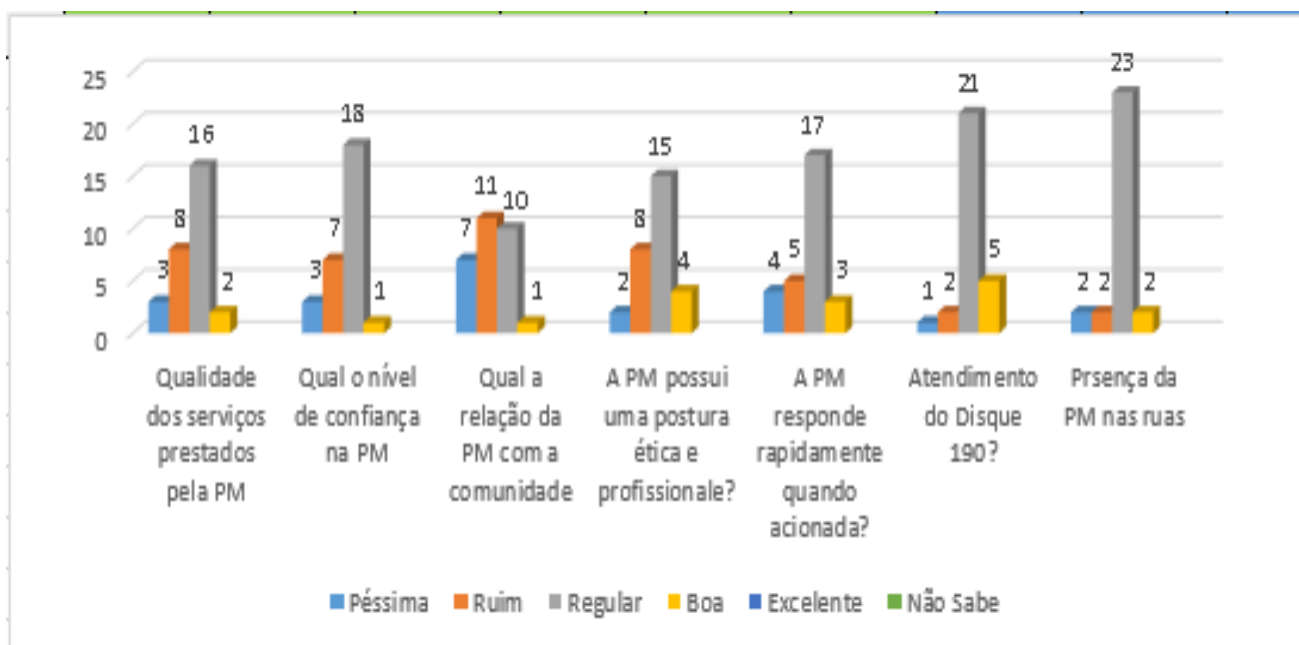
FONTE: Dados da Pesquisa (2017).

O nível de insatisfação é considerável em todos os questionamentos, pois verifica-se a qualidade dos serviços no qual parcela dos respondentes consideram ruim; 25 classificou a confiança como ruim e 26 acreditam ser regular. Os cidadãos também consideram péssima a ética profissional de tais PM, bem como, o atendimento do disque 190 e a relação com a comunidade, no total de 14, 13 e 12 respectivamente.

Diante desse resultado, verifica-se que a população está insatisfeita com os serviços da PM. Fato esse que caracteriza a ausência de um bom relacionamento entre a população local e a equipe da PM. Sob essa percepção, Oliveira (2012) explica que para se construir a comunidade mais segura é mais fácil quando existe uma maior cooperação. De modo que, quando as pessoas confiam na polícia, elas tendem a aprovar as suas ações com uma maior facilidade.

O nível de percepção dos cidadãos do município de **Nazarezinho**, sendo composta por 39% da amostra, o que representa por 29 participantes dessa pesquisa. Assim, observa-se de forma clara que, em todos os questionamentos, tais cidadãos não afirmam que está ruim e nem bom, sendo considerada a qualidade, a ética, a confiança, o atendimento e a presença de rondas nas ruas serviços executados de forma regular, ou seja, identifica-se aqui opiniões neutras (Figura 3).

FIGURA 3: Percepção dos cidadãos da cidade de Nazarezinho.



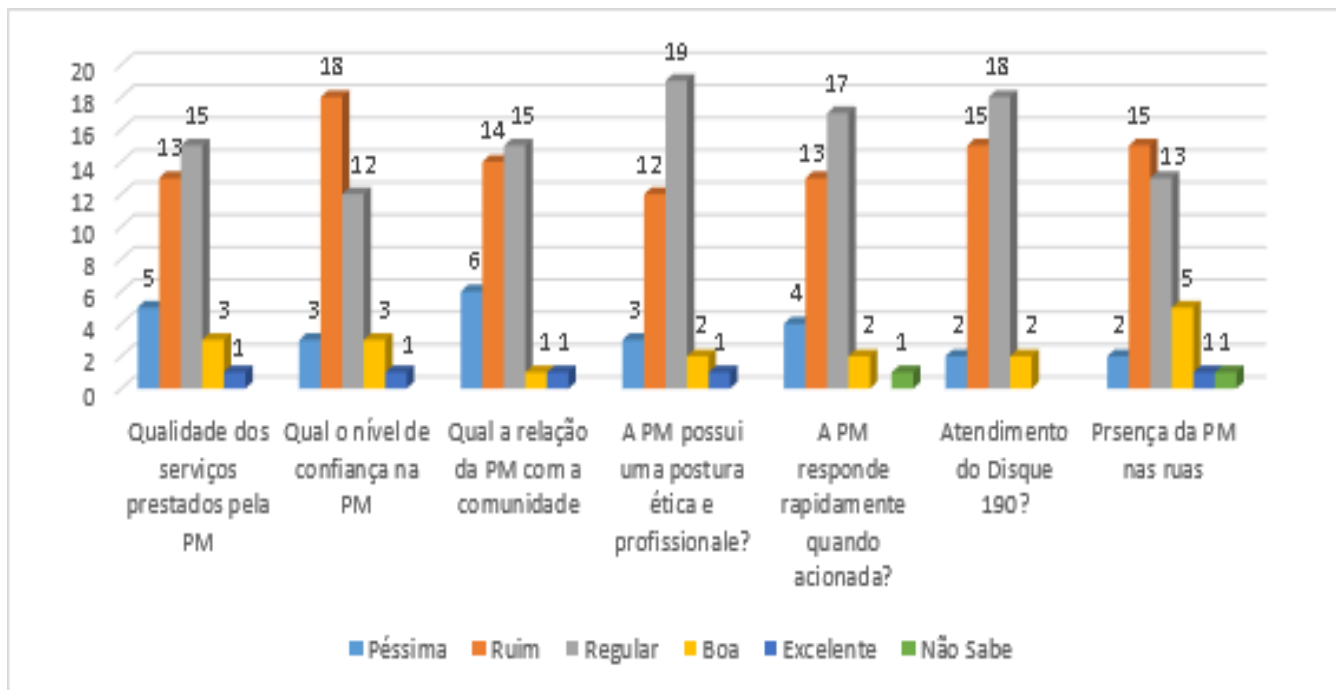
FONTE: Dados da Pesquisa (2017).

Nesse contexto, Tankebe (2012) comenta que uma das formas capaz de melhorar o controle da polícia e a relação com a comunidade é a criação de políticas públicas. Por meio de projetos como esses, a população se torna mais participativa e, confiante no trabalho exercido pela PM. Uma vez que, poderá gerar um maior apoio do cidadão, que irá ajudar no controle de ações criminais e, conseqüentemente, criando bases de legitimidade da polícia em sociedades democráticas.

Na cidade de **Santa Cruz** a amostra que representou 56%, foi formada por 37 cidadãos. Logo, quando questionados sobre a qualidade dos serviços e a relação da PM com a comunidade, verifica-se que

15 desses cidadãos afirmam ser regular e 13 afirmam ser ruim. Quanto a ética profissional da PM 19% afirma ser regular, 12% dizem que é ruim, 6% afirmam ser péssima, apenas 1% (Figura 4).

FIGURA 4: Percepção dos cidadãos da cidade de Santa Cruz..



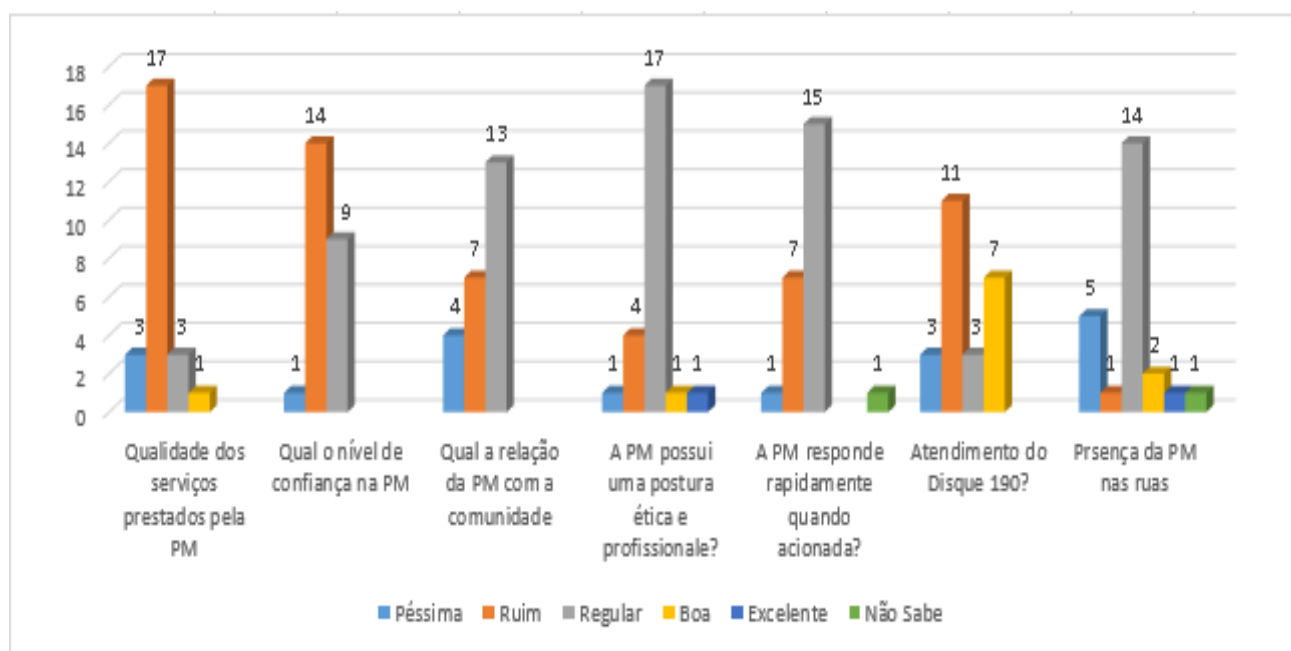
FONTE: Dados da Pesquisa (2017)

Verifica-se que mais da metade desses cidadãos não se sentem satisfeitos com o atendimento do disque 190, bem como o nível de confiança, afirmando que tais serviços são regular ou ruim.

De modo geral, observa-se que os cidadãos sempre questionam sobre a necessidade de se ter a presença de policiais nas ruas, realizando rondas, uma vez que, na maioria das cidades, existe a necessidade de garantir segurança pública.

Tais questionamentos também foram feitos na cidade de **São Francisco**, e os resultados sempre são bem parecidos quanto ao nível de percepção desses respondentes, evidenciando opiniões que mostram insatisfação dos serviços prestados. Como exemplo, a qualidade e confiança, que afirmam ser ruim, bem como a agilidade no atendimento e o trabalho feito com postura ética, que na visão deles é regular. Um resultado relevante, visto que a população foi formada por 70% da amostra definida na metodologia, o que representou 24 participantes (Figura 5).

FIGURA 5: Percepção dos cidadãos da cidade de São Francisco.



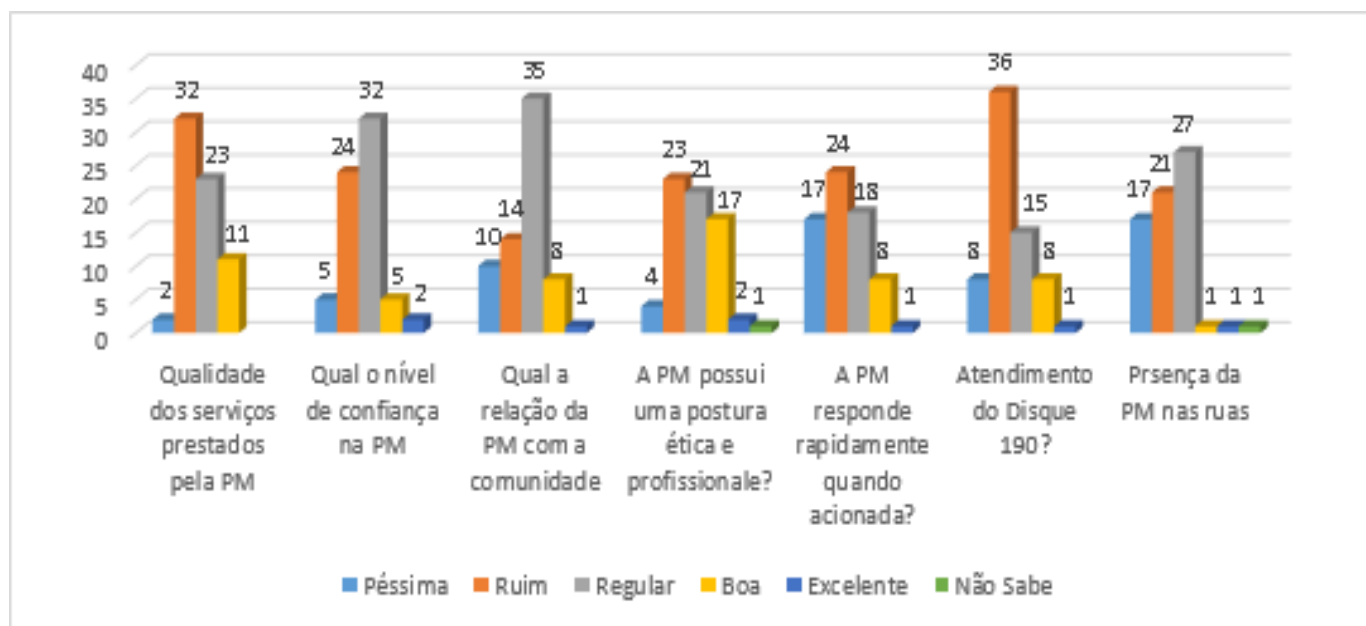
FONTE: Dados da Pesquisa (2017).

Outro fato relevante observado nessa análise é o percentual baixo de respondentes que acreditam que o trabalho da PM é bom ou excelente, isso ocorre em quase todos os questionamentos. Existindo também os que nem souberam opinar sobre determinado assunto, mostrando-se neutros sobre a relevância do estudo, e até mesmo, a importância desse assunto para a sociedade em geral.

Diante desse contexto, Zouaim, Cruz e Ross (2008) afirmam que a imagem das corporações militares estaduais está relacionada com seu desempenho perante determinadas situações e fatos, ou seja, diante de suas ações com a sociedade. Assim, para uns cidadãos, essa instituição é considerada como corrupta. Enquanto que, para outros cidadãos, a PM torna-se responsável pela harmonia e integração social com o intuito de melhorar o bem-estar da população, principalmente relacionado a segurança pública.

Fatos como os citados, ocorre também na cidade de **Aparecida**, no qual participaram 68 cidadãos, que representou um percentual de 82% da amostra. Assim, em sua maioria, a população destaca que os serviços prestados são ruim e regular, e em alguns casos péssimo, com a relação da PM junto à comunidade e a agilidade no atendimento (Figura 6).

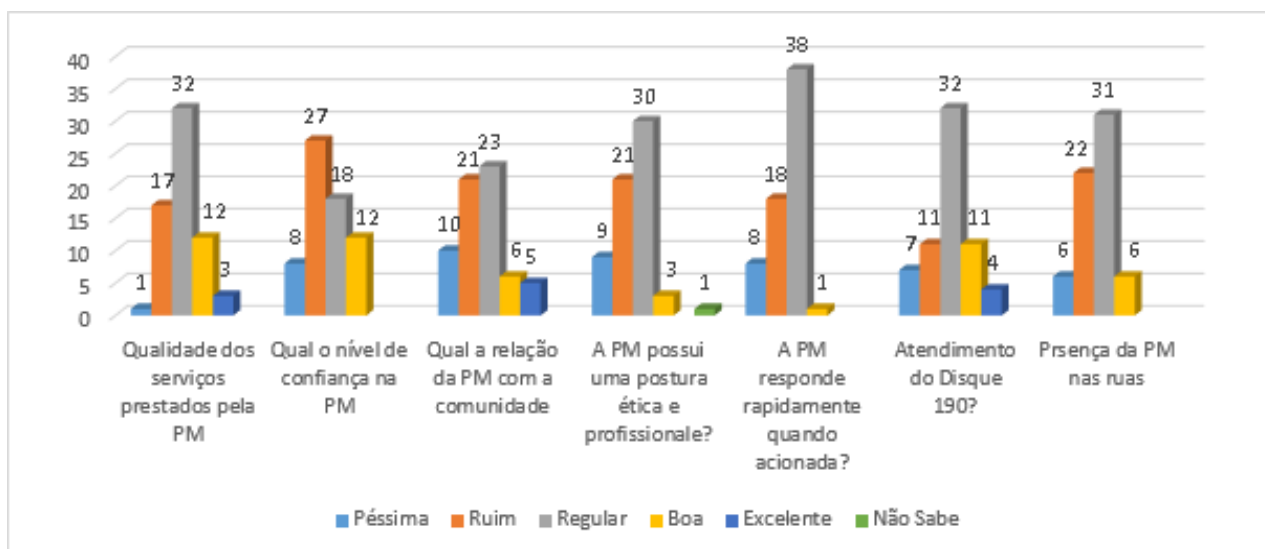
FIGURA 6: Percepção dos cidadãos da cidade de Aparecida.



FONTE: Dados da Pesquisa (2017).

Em **São José da Lagoa Tapada** a amostra foi composta por 84%, sendo formado por 65 participantes. As opiniões dos mesmos quanto a agilidade no atendimento, tanto quando são acionada para prestar algum serviço na comunidade, como no disque 190, de forma que a maioria considera tais serviços irregulares. A confiança da população com a PM é considerada, por 27 respondentes, como ruim. A postura ética e a relação com a comunidade também são ruins (Figura 7).

FIGURA 7: Percepção dos cidadãos da cidade de São José da Lagoa Tapada.

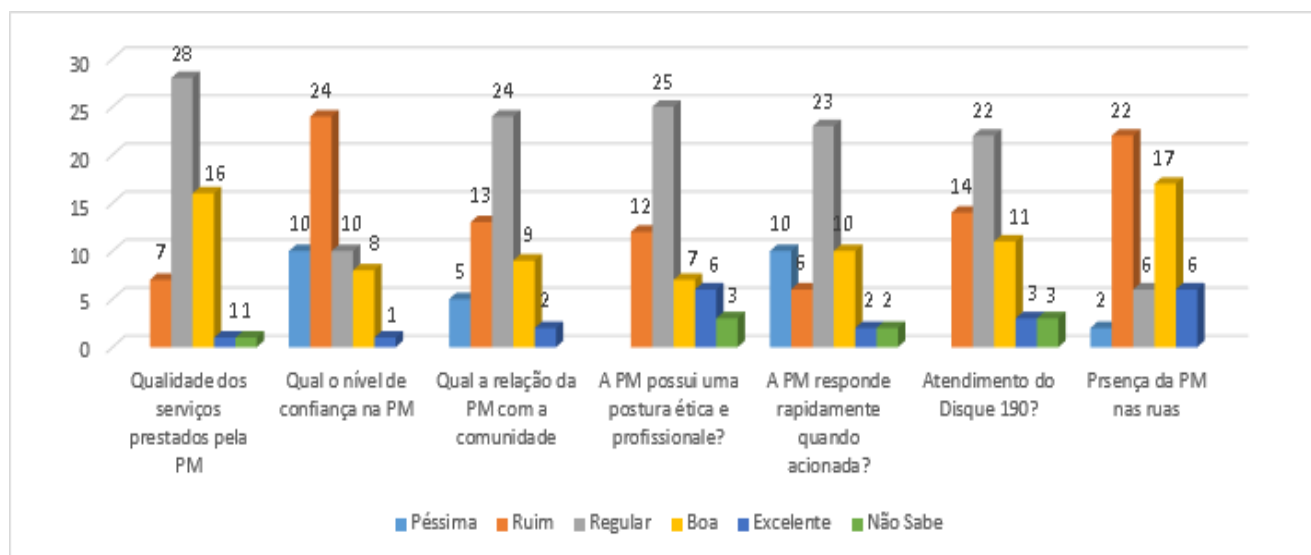


FONTE: Dados da Pesquisa (2017)

Com a análise dos resultados do gráfico 7, pode-se afirmar que as práticas do *marketing* estão relacionadas também com a marca e imagem de um serviço, como nesse caso, dos serviços da PM. Sob esse entendimento, Kotler (2008, p.48) explica que o marketing em órgãos públicos deve ser praticado através de planejamentos que buscam atender as necessidades da população, principalmente quando está relacionada a melhoria de segurança pública.

Na cidade de **Vieirópolis**, onde sua amostra representou os 100%, percebe-se que alguns cidadãos, em sua minoria (entre 8 a 17 participantes) classificam os serviços da PM como bom, em casos como a qualidade, a confiança, a relação com a comunidade, o atendimento ágil e, principalmente as rondas nas ruas cidade. Resultado esse, que confirma o grau de satisfação desses respondentes quanto ao trabalho exercida por esses policiais nesse município (Figura 8).

FIGURA 81: Percepção dos cidadãos da cidade de Vieirópolis.

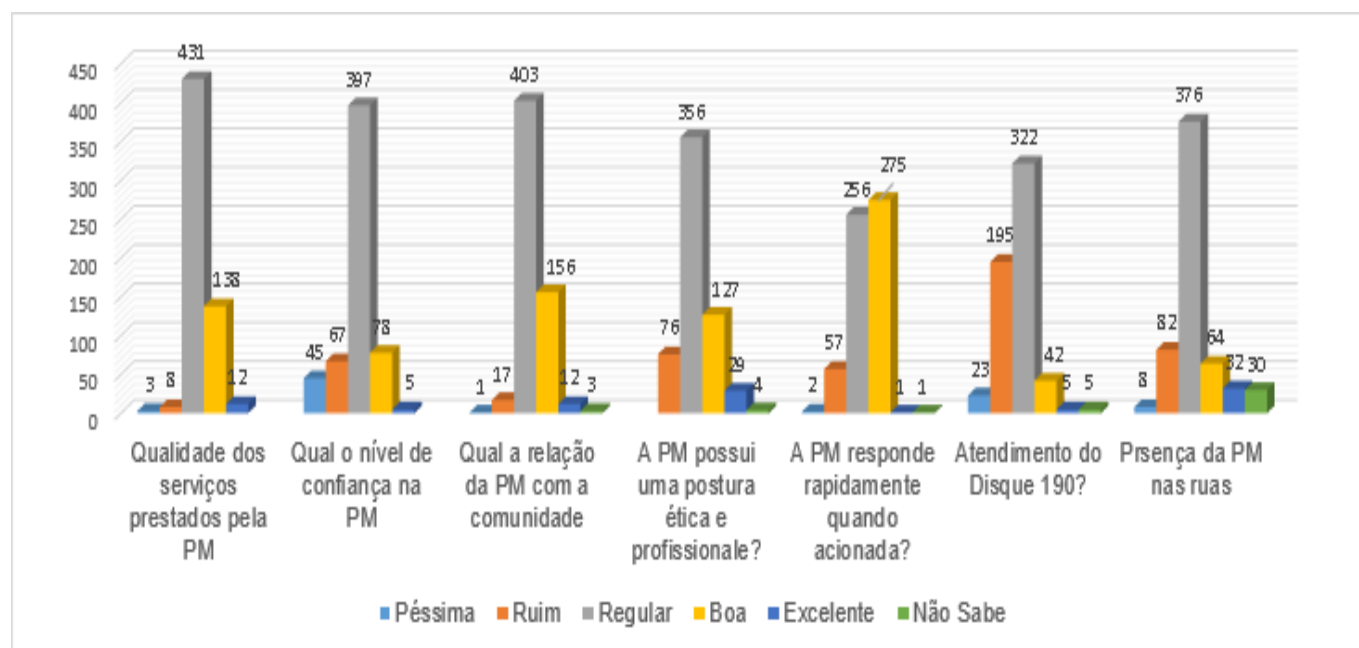


FONTE: Dados da Pesquisa (2017).

Oliveira (2012) explica que, quando a PM executa seu serviço de forma eficiente, gera na população uma maior confiança. Assim, além de expressar uma consonância entre a ética da polícia e dos cidadãos, pode-se afirmar que a confiança é um dos fatores que também influenciam no registro criminal, uma vez que, reduz o ônus do acionamento.

A cidade de **Sousa** possuiu o maior número de respondentes, com 592 cidadãos, o que representou 86% da amostra definida. Assim, o nível de percepção, em sua maioria, esta sob uma visão regular quanto a seis questionamentos. Os resultados demonstram que precisa buscar melhorias, pois só assim, a imagem do órgão público irá progredir, e conseqüentemente, obter melhores resultados para a sociedade (Figura 9).

FIGURA 9: Percepção dos cidadãos de Sousa.



FONTE: Dados da Pesquisa (2017).

Só um questionamento se destaca como bom (com 275 respondentes), é com relação a rapidez no atendimento quando a comunidade aciona os serviços da PM. Esse resultado mostra o reconhecimento que tais cidadãos tem quanto ao trabalho da polícia. Nesse sentido, uma minoria (entre 12 a 32 participantes), também reconhecem esse trabalho como excelente. Verifica-se ainda que, poucos não quiseram opinar sobre os questionamentos, afirmando que não sabem ou não tem conhecimento.

Santos Júnior e Guerini (2007, p. 5) explicam que o nível de satisfação de um indivíduo varia de acordo com a sua expectativa, sendo atendida ou não. Dessa forma, para os autores deve-se considerar que a satisfação está relacionada ao estado emocional da pessoa, e conseqüentemente, irá influenciar no resultado final de determinada ação. Isso quer dizer que, “se o desempenho não alcançar as expectativas”, o ser humano poderá ficar insatisfeito.

É o que ocorre nos resultados desse estudo, como se percebe, vários questionamentos estão relacionados as necessidades do cotidiano da população, e, conseqüentemente, a análise evidencia fatos em que eles passaram por situações que os deixaram insatisfeitos com os serviços da PM. Entende-se que situações nem sempre ocorrem devido à falta de competência desse órgão, mas à um conjunto de elementos que envolvem outros órgãos para o desenvolvimento das atividades da PM.

Nesse sentido, Campos (2014) explica a necessidade de entender que o policial deve ser valorizado e motivado, fazendo com que o seu comportamento seja refletido no seu relacionamento com a sociedade.

Assim, uma das alternativas na busca de melhorias seria a implantação de um projeto direcionado ao policiamento comunitário, procurando exercer suas atividades em parceria com a sociedade, no intuito principalmente de combate à criminalidade e, garantir a segurança pública.

CONCLUSÕES

Esse estudo discorreu sobre estudar a percepção do cidadão em relação a atuação da Polícia Militar do 14º BPM na Região da cidade de Sousa – PB. Fatores como a gestão rígida, a influência política, a corrupção e a falta de estrutura fazem parte do cotidiano da instituição e, tornam-se responsáveis pelas situações que afetam a gestão e influenciam na relação entre PM e população.

Diante dos fatos expostos, pode-se afirmar o interesse que essas comunidades mostraram, em obter mudanças que gerem melhorias nos serviços prestados pela PM. Assim, cabe a instituição desenvolver projetos direcionados a ações que gerem qualidade, que transmita confiança e credibilidade, proporcionando relações interpessoais, no meio comunitário, e que contribua para o fortalecimento político e social da PM e do 14 batalhão.

Sugere-se que sejam realizados novos estudos do mesmo segmento e porte, para uma posterior comparação com os resultados alcançados, acrescentando as demais cidades paraibanas do sertão, que estão sob o comando de outros batalhões, no intuito de averiguar e comparar os resultados obtidos. Pode-se ainda, ampliar a amostra dessa pesquisa, nas mesmas cidades analisadas, no intuito de deixar os resultados mais fidedignos.

REFERÊNCIAS

- [1] ANDRADE, José Ronaldo Andrade. SANTOS, Ângela. Marketing institucional: fortalecimento da marca Polícia Militar. *Tecnólogo em Processamento de Dados*. Universidade de Taubaté. CCOM, v. 7, n. 13, jan. /jun. 2016
- [2] ABRANCHES, Sérgio Henrique Hudson de. A alienação da autoridade: notas sobre aviolência urbana e criminalidade. In: VELLOSO e tal. *Governabilidade, Sistema político e violência urbana*. Rio de Janeiro: José Olympio, 2014.
- [3] BERNARDO, Juliana MaioliLaval; SALLES, Mara Telles Salles. A Qualidade do Serviço da Polícia Militar no Município de Juiz de Fora. *SEGET – XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Gestão do Conhecimento para a Sociedade*, 22, 23 e 24 outubro de 2014.

- [4] COSTA, N. R. Polícia, controle social e democracia. In: A. T. M. (org.). Entre a lei e a ordem. Rio de Janeiro: FGV, 2014.
- [5] GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.
- [6] GOLDSMITH, A. “Police reformand the problem of trust”. *Theoretical Criminology*, 9, p. 443-470, nov. 2015.
- [7] IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Infográficos: dados gerais de município de Sousa, Paraíba. 2017. Disponível em:
<http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?codmun=251620>. Acesso em: 06 jun 2017.
- [8] KAHN, Tulio. Segurança pública e trabalho policial no Brasil. Centre for BrazilianStudies, Universityof Oxford, WorkingPaper. 2003. Disponível em:
<http://www.lac.ox.ac.uk/sites/sias/files/documents/Tulio%2520Khan%252051.pdf>. Acesso em: 05 ago 2017.
- [9] KOTLER, Philip; LEE, Nancy. Marketing no setor público. Tradução Gabriela Perizzollo, Patrícia Lessa Flores da Cunha. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- [10] OLIVEIRA, J. A. “Dáparaconfiarnaspólicas? Confiança e percepção social da polícia no Brasil”. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, São Paulo, Ano 5, Ed. 9, ago.-set. 2012.
- [11] PADILHA, Antonio Roberto dos Anjos; SILVA, Wânia Rezende Silva. O relacionamento do policial militar com a comunidade. *Gestão de Políticas Públicas no Paraná*, 2008. Disponível em:
<www.escoladegestao.pr.gov.br/.../relacionamento_Policial_Militar_comunidade.pdf> Acesso em: 05 jun 2017.
- [12] SANTANA, Beatriz Gibson Cunha de. Núcleo integrado de segurança comunitária: uma experiência. Universidade Católica de Pernambuco. Mimeo (dissertação de mestrado), 2012. Disponível em:
<https://www.escavador.com/sobre/5202093/beatriz-gibson-cunha-de-santana>. Acesso em: 10 jun 2017.

- [13] SANTOS JUNIOR, Aldo Antônio dos; GUERINI, Luis. Levantamento da percepção social da polícia militar do estado de Santa Catarina. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional - G&DR* • v. 3, n. 3, p. 54-86, set-dez/2007.
- [14] SILVA, Geélison F; BEATO, Cláudio. Confiança na polícia em Minas Gerais: o efeito da percepção de eficiência e do contato individual. *Opinião Pública*, Campinas, vol. 19, nº 1, junho, 2013.
- [15] VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 15 ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- [16] TANKEBE, J. “Public confidence in the police: testing the effects of public experiences of Police corruption in Ghana”. *British Journal of Criminology*, 50, p. 296–319, 2012.
- [17] TYLER, T. R.; FAGAN, J. “Legitimacy and cooperation: why do people help the Police fight crime in their communities?” *Ohio State Journal of Criminal Law*, p. 231-275, 2012.
- [18] ZOUAIN, Deborah Moraes; CRUZ, Breno de Paula Andrade; ROSS, Steven Dutt. Imagem da polícia militar do Rio de Janeiro pela ótica da classe social dos cidadãos pesquisados. *Diálogo Programa de Estudos Pós-Graduados em Administração Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Revista Administração em Diálogo*, n. 11, v. 2, 2008.