

A Qualidade do Serviço da Polícia Militar no Município de Juiz de Fora

Juliana Maioli Laval Bernardo
jmlbernardo@gmail.com
UFF

Mara Telles Salles
marasalles.uff@gmail.com
UFF

Resumo: O objetivo principal do presente trabalho consistiu em promover uma avaliação do atendimento gerado através Centro de Operações da PMMG - COPOM, que possibilitasse compreender se existe correspondência entre a expectativa dos cidadãos e o desempenho apresentado por essa organização nas regiões que compõem o município de Juiz de Fora. Inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica em obras de autores que pudessem contribuir com suas correntes teóricas para o alcance do objetivo proposto no presente estudo. Posteriormente foi realizada uma pesquisa descritiva direcionada à população residente nas áreas de atuação do 2º e do 27º BPM com o objetivo de identificar a qualidade do atendimento prestado pela polícia militar no município. Para a realização da mesma, utilizou-se de uma adaptação da escala SERVQUAL. Houve ainda a necessidade de consultas a documentos institucionais arquivados, principalmente no COPOM, que possibilitaram um melhor entendimento do funcionamento do centro de operações e do trabalho policial propriamente dito. Conseguiu-se, a partir dos resultados alcançados, perceber discrepâncias entre as expectativas dos entrevistados e a atuação apresentada pela polícia no oferecimento do serviço de segurança pública.

Palavras Chave: Qualidade em serviço - segurança pública - Servqual. - -

1 Introdução

A oferta de um serviço de segurança pública de qualidade é o que anseia a população. Atualmente, espera-se receber do Estado propostas de ações que sejam capazes de inibir a violência que cresce exponencialmente em cidades de todos os portes, de forma a manter a paz social.

Percebe-se que pouco se faz em relação à compreensão do que os cidadãos apresentam como expectativa. Falta às organizações governamentais a capacidade de se relacionar com os cidadãos não só como consumidores que pagam impostos pelos serviços governamentais, mas também como uma valiosa fonte de informação para a melhoria da qualidade dos serviços prestados (ALBRECHT, 1992).

Neste contexto, o objetivo do presente estudo consiste em promover uma avaliação do atendimento gerado através Centro de Operações da PMMG, que possibilite compreender se existe correspondência entre a expectativa dos “clientes – cidadãos” e o desempenho apresentado por essa organização nas várias regiões que compõem o município de Juiz de Fora. Para promover a investigação proposta, o presente estudo se limitou a entrevistar somente aqueles cidadãos que foram atendidos presencialmente pela PMMG, a partir de atendimentos gerados pelo Centro de Operações da Polícia Militar – COPOM, nas regiões de atuação do 2º e 27º batalhão, no primeiro semestre de 2013, na cidade de Juiz de Fora.

2 Revisão da Literatura

2.1 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

O entendimento sobre a qualidade dos serviços na literatura recorrente perpassa pela ideia de que essa qualidade é o resultado da comparação entre expectativas dos clientes e percepção do desempenho apresentado. Giancesi e Corrêa (1996, p.79) seguem essa corrente de pensamento quando afirmam que a avaliação da qualidade do serviço “se dá através da comparação entre o que o cliente esperava do serviço e o que ele percebeu do serviço prestado”.

Com a intenção de desenvolver uma proposta para avaliação da qualidade do serviço, Parasuraman, et al (1985) formularam um modelo tendo como base cinco dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Segundo GROONROS (2003), essas dimensões podem ser definidas da seguinte maneira: tangibilidade está relacionado à aparência dos funcionários e a todos os elementos físicos inerentes ao serviço; confiabilidade, diz respeito à credibilidade oferecida aos clientes. É a capacidade que a empresa prestadora do serviço tem de oferecer aos seus clientes o que foi prometido no prazo estipulado; a capacidade de resposta está associada ao conceito de prontidão, ou seja, o quanto os funcionários de uma empresa de serviços estão dispostos a atender às necessidades dos clientes; a segurança envolve a percepção em relação ao domínio que os funcionários possuem para responder aos questionamentos dos clientes e o quanto o comportamento destes funcionários transmite confiança aos interessados na aquisição dos serviços e a empatia se relaciona a capacidade que a empresa tem de se colocar no lugar dos clientes e entender os problemas dos mesmos, bem como lhes fornecer atenção personalizada.

2.2 O MODELO DOS CINCO GAP'S

A partir da perspectiva de avaliar a qualidade dos serviços com base na diferença entre expectativa e percepção dos clientes, Parasuraman, et al (1985), desenvolveram um modelo conceitual para promover a referida avaliação. Esse modelo busca identificar as lacunas (gap's) existentes entre a prestação do serviço e o que de fato foi recebido, de maneira que os resultados desta avaliação subsidiem ações corretivas de forma a contribuir para a melhoria da qualidade.

O modelo dos cinco Gap's configura-se a partir de duas vertentes: uma relacionada à empresa prestadora de serviço e a outra ao cliente que adquire esse mesmo serviço. Os Gap's que representam as possíveis falhas a serem verificadas na relação entre serviço oferecido e serviço percebido.

O Gap 1 retrata a falha entre expectativa do consumidor e percepção gerencial a respeito dessas expectativas. O GAP 2 diz respeito à falha presente entre a percepção gerencial das expectativas dos clientes e as especificações para um serviço considerado de qualidade. O GAP 3 simboliza a falha resultante da comparação entre as especificações do serviço e o que de fato foi oferecido ao cliente. Já o GAP 4 retrata a falha entre a prestação do serviço e a comunicação externa com o cliente e o GAP 5 é a falha na comparação entre expectativa do cliente e percepção em relação à prestação do serviço. Este gap pode ser compreendido como decorrência dos Gap's anteriores, sendo assim, quanto menores forem as lacunas anteriores, melhor será a avaliação da qualidade do serviço pelo cliente (PARASURAMAN et al, 1985).

2.3 O SERVIÇO DA POLÍCIA MILITAR EM JUIZ DE FORA

Em Juiz de Fora está instalada a 4ª Região da Polícia Militar (4ª RPM) e, para o município, estão subordinadas as unidades do 2º Batalhão de Polícia Militar (2º BPM), o 27º Batalhão de Polícia Militar (27º BPM).

A demanda social pelos serviços prestados pela Polícia Militar é realizada através Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM), cujo número do telefone é o "190". É através dele que se estabelece o primeiro contato do cliente-cidadão com o serviço de polícia (PMMG, 1993). O COPOM é responsável por receber as solicitações da população no que diz respeito às emergências policiais, realizando uma análise acurada das ocorrências, além de promover um encaminhamento adequado das mesmas (NAZARETH, 2008).

O atendimento ao cidadão gerado pelo COPOM se materializa a partir de um processo pré-estabelecido que se inicia com a efetivação da ligação do cidadão para o número 190 e, muitas das vezes, se encerra com o atendimento presencial do policial.

No primeiro semestre de 2013, recorte temporal adotado para a pesquisa em questão, o quantitativo de ocorrências geradas pelo COPOM que são de responsabilidade da Polícia Militar e que levaram ao atendimento presencial foi o de 12424 casos.

Diante das informações supracitadas foi possível perceber que o trabalho de atendimento ao cidadão realizado pela Polícia Militar no município de Juiz de Fora, apresenta a complexidade inerente a um serviço de natureza emergencial. O processo que delinea operação requer uma análise detalhada de forma que o mesmo seja permanentemente aperfeiçoado. Portanto, as correntes teóricas propostas e explicitadas no presente estudo, podem contribuir para que seja possível estabelecer uma metodologia que seja capaz de promover a investigação a respeito de expectativas e desempenhos a cerca do serviço oferecido ao cliente-cidadão.

3 Metodologia da pesquisa

Na visão de Vergara (2009), as pesquisas podem ser classificadas quanto aos fins e quanto aos meios. No presente trabalho, no que diz respeito aos fins, foi realizada a pesquisa descritiva. Esse tipo de pesquisa caracteriza-se como tal quando direcionada à população residente nas áreas de atuação do 2º e do 27º BPM com o objetivo de identificar a qualidade do atendimento prestado pela polícia militar no município. Esta pesquisa busca compreender a Lacuna 5, que mensura a diferença entre as expectativas dos clientes-cidadãos e o desempenho apresentado pela Polícia Militar.

Já com relação aos meios de investigação, três tipos de pesquisa estão envolvidos na consecução do presente trabalho. Inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica em obras de autores que pudessem suportar com suas correntes teóricas o objetivo proposto no presente estudo. Houve a necessidade de consultas a documentos institucionais arquivados, principalmente no COPOM, que possibilitaram um melhor entendimento do funcionamento do centro de operações e do trabalho policial propriamente dito, daí a pesquisa documental.

Já para a pesquisa descritiva, foi utilizado um questionário que contempla os critérios de análise da escala SERVQUAL. Essa escala tem como base as cinco dimensões da qualidade e a comparação entre as expectativas dos clientes sobre como o serviço deveria ser prestado e a percepção que tiveram em relação à experiência com o mesmo.

A diferença de pontuação entre as percepções e as expectativas leva a um resultado que permite verificar a avaliação da qualidade do serviço. Quanto maior a diferença apresentada entre percepções e expectativas, maior é a discrepância entre o que se esperava receber e o que de fato se experimentou do serviço prestado.

Para o cálculo das lacunas, foi adotada uma escala de 7 pontos que apresenta a opção de “forte discordância” correspondente à nota 1 a “forte concordância”, correspondente à nota 7 (GROONROS, 2003). Sendo assim, notas de desempenho maiores que expectativas, indicam boa qualidade do serviço, já notas de expectativas maiores do que de desempenho apontam para a má qualidade do serviço (LOVELOCK; WIRT; HEMZO, 2011).

Para realizar o levantamento dos dados através dos instrumentos previamente definidos, foram adotados procedimentos de acordo com o tipo de pesquisa proposto.

A consulta a documentos institucionais que foi previamente autorizada pelo comando da 4ª Região da PMMG, ocorreu ao longo do 1º semestre de 2013 e se estendeu até o término do presente estudo. Os documentos foram disponibilizados pelos próprios policiais militares.

Já para a realização da pesquisa de campo com os clientes-cidadãos foi realizada a aplicação do questionário pessoalmente nas regiões predeterminadas obedecendo a estratificação da amostra.

O universo para a realização da pesquisa com os cidadãos é composto pelo número de ligações realizadas para o COPOM que geraram o atendimento presencial e consequentemente boletim de ocorrência no primeiro semestre de 2013. Já a amostra considerada foi retirada do total dos atendimentos que foram efetivados no período proposto, ou seja, foi considerada apenas a quantidade de solicitações que geraram um atendimento presencial com a efetivação da respectiva ocorrência.

Para a realização da pesquisa descritiva, foram escolhidas somente as pessoas que receberam atendimento *in loco* relacionado à ocorrência de natureza “infrações contra a vida”, “infrações contra o patrimônio” e “ocorrências de trânsito”. A escolha por esses tipos de natureza se deu em função do grande número de ocorrências no primeiro semestre de 2013. Sendo assim, a amostra dos cidadãos a serem entrevistados foi retirada do universo de 11150 ligações realizadas para o COPOM no primeiro semestre de 2013, solicitando atendimento para os crimes supracitados.

Partindo-se então do Universo de 11150 ligações recebidas no primeiro semestre foi aplicada a fórmula para o cálculo da amostra. Tendo em vista uma distribuição normal, com confiança de 95% e desvio de 5% chegou-se ao número de 372 questionários a serem aplicados. A amostra foi não-probabilística, que de acordo com Malhotra (2006, p 325.) é aquela “que confia no julgamento pessoal do pesquisador. O pesquisador pode, arbitrária ou conscientemente, decidir elementos a serem incluídos na amostra”. Foi ainda uma amostra por conveniência, pois foram selecionados as pessoas que estavam ao alcance do pesquisador e dispostas a responder o questionário (SAMARA; BARROS, 2007).

Como a população do município, em um total de 477.460, está distribuída por diversas regiões, foi necessário promover uma estratificação da amostra com o objetivo de aumentar a precisão da pesquisa. Sendo assim, considerou-se a região onde residia o entrevistado para promover a estratificação da amostra conforme apontado no quadro 1.

Regiões do município	População	Percentual na População
Centro	141.750	29,69%
Leste	107.545	22,52%
Nordeste	29.891	6,26%
Norte	106.355	22,28%
Oeste	28.282	5,92%
Sudeste	9.268	1,94%
Sul	54.369	11,39%

Quadro 1: Estratificação da Amostra
Fonte: Censo 2010 (apud População.net)

4 Análises e resultados das etapas da pesquisa de campo

Com a pesquisa descritiva procurou-se compreender a opinião dos clientes-cidadãos a respeito da qualidade do serviço prestado pela Polícia Militar na cidade de Juiz de Fora.

Através da escala SERVQUAL, foi possível verificar as lacunas existentes entre as expectativas e as percepções dos cidadãos com relação à prestação do serviço. Para proceder a essa investigação, foram estabelecidos alguns critérios: o cidadão só poderia participar da pesquisa se tivesse feito a solicitação do serviço através do teleatendimento do COPOM no primeiro semestre do ano de 2013 e se esse atendimento tivesse gerado um Boletim de Ocorrência.

A aplicação dos questionários ocorreu entre os dias 29 de outubro e 26 de novembro de 2013. Nesse prazo foram aplicados 354 questionários, o que significa um total de 95% da amostra estabelecida. A aplicação de 372 questionários que compõem a amostra não foi atingida, pois houve uma grande resistência da população em responder a pesquisa. Diante desse fato, não se conseguiu também uma distribuição uniforme nas metas de aplicação de questionários por região, conforme fica evidente na tabela 1.

Tabela 1: percentual da meta alcançada por região

ZONA	META	REALIZADO	%
CENTRAL	110	174	158,18%
LESTE	84	59	72,29%
NORTE/NOROESTE	83	60	86,36%
OESTE	22	19	86,36%
NORDESTE	23	3	114,29%
SUDESTE	7	8	72,09%
SUL	43	31	68,89%
TOTAL	372	354	95,16%

Fonte: Dados de pesquisa de campo, 2013.

É importante destacar que a distribuição por região não seguiu a uniformidade proposta devido às particularidades de cada área. Nas regiões central e norte/noroeste a aplicação de questionários foi superior ao estabelecido devido à facilidade de contato com as pessoas residentes nestas respectivas regiões. Já nas demais, a meta de entrevistas não seguiu a proporção estabelecida devido a um maior número de rejeições e dificuldades para contato com os moradores que se apresentam em número reduzido em relação às outras regiões.

Os questionários foram aplicados identificando qual era a queixa do respondente ao utilizar o serviço, o que permitiu definir a composição da amostra por crime conforme demonstrado na tabela 2.

Tabela2: Composição da amostra por tipo de crime

TIPO DE CRIME	RESPONDENTES	%
PATRIMÔNIO	165	45,70
PESSOA	169	46,81
TRÂNSITO	27	7,49
TOTAL	361	100,00

Fonte: Dados de pesquisa de campo, 2013.

A partir da tabela 2, é possível observar também que o total de respondentes, 361, supera o total de 354 entrevistas realizadas. Esse fato ocorreu, pois alguns dos respondentes utilizaram o serviço 190 para mais de um tipo de crime.

Após o tratamento dos dados e a retirada dos questionários inválidos (perguntas sem resposta), pôde-se verificar que a soma dos questionários válidos totalizou em 331, pois foram retirados 23 com ocorrência de respostas nulas.

Com a coleta de dados foi possível estabelecer um comparativo dos resultados entre as regiões que foram objeto de estudo da presente pesquisa. No quadro 2 estão contemplados os resultados comparativos no que diz respeito à dimensão “tangibilidade”.

REGIÃO INVESTIGADA	GAP APRESENTADO
CENTRAL	-1,5644
LESTE	-1,3442
NORTE/NOROESTE	-0,9351
OESTE	-1,1470
NORDESTE	-2,0833
SUDESTE	-2,2812
SUL	-1,4310

Quadro 2: comparativo da dimensão tangibilidade

Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

A região Sudeste foi a que apresentou o pior resultado quanto aos aspectos que correspondem aos itens tangíveis da prestação do serviço. Nesta região o Gap encontrado foi de -2,2812, bem próximo ao apresentado pela região Nordeste, que foi de -2,0833. Já na região norte/noroeste a diferença entre percepção e expectativa foi a menor apresentada com um Gap de -0,9351, o que significa que o serviço oferecido a esses cidadãos com relação à tangibilidade, estava mais próximo do que os mesmos esperavam receber. O gráfico 1 consolida as diferenças apresentadas.

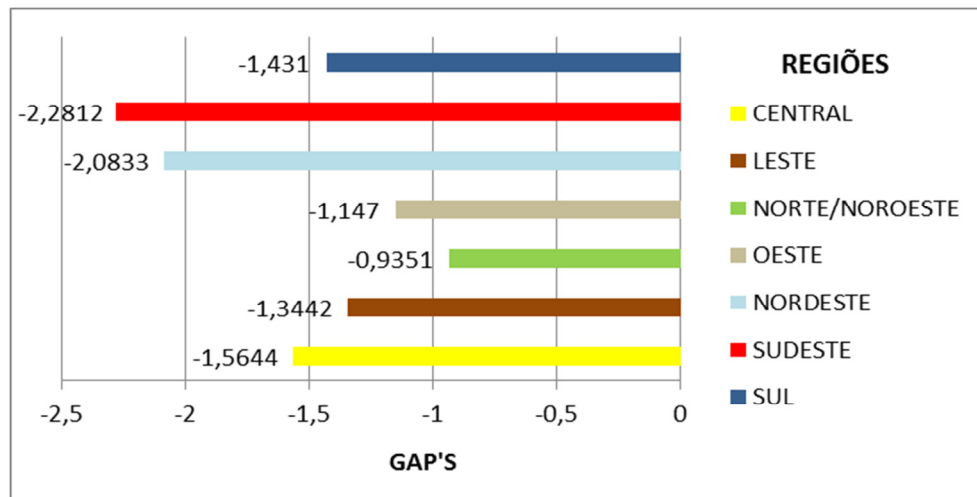


Gráfico 1: resultados comparativos da tangibilidade por regiões
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

Comparativos em relação à dimensão “Confiabilidade” também foram estabelecidos. Esta comparação pode ser visualizada no quadro 3.

REGIÃO INVESTIGADA	GAP APRESENTADO
CENTRAL	-2,1411
LESTE	-2,0105
NORTE/NOROESTE	-1,7185
OESTE	-1,7176
NORDESTE	-2,0000
SUDESTE	-3,1500
SUL	-2,2069

Quadro 3: comparativo da dimensão confiabilidade
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

Em todas as regiões pesquisadas o resultado com relação à confiabilidade do serviço prestado também apresentou resultado negativo. A maior lacuna encontrada entre as expectativas e as percepções dos entrevistados com relação a esta dimensão se originou da região sudeste com um Gap de -3,1500. Esse resultado demonstra uma avaliação negativa dos entrevistados com relação à credibilidade do serviço recebido pelos mesmos. Já o menor Gap encontrado, mas ainda negativo, foi o da região oeste, -1,7176. O que demonstra que mesmo apresentando uma lacuna menor a avaliação da qualidade do serviço prestado não foi satisfatória. Os resultados comparativos podem ser visualizados também através do gráfico 2.

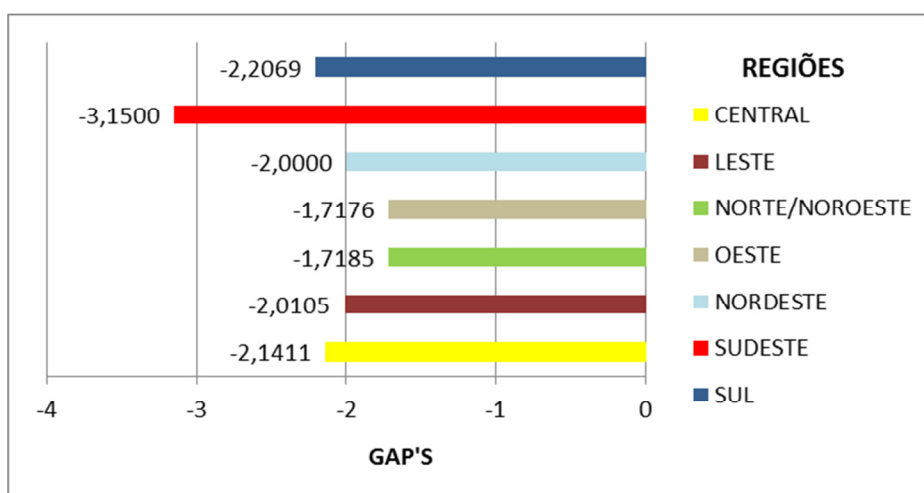


Gráfico 2: resultados comparativos da confiabilidade por regiões
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

A qualidade do serviço prestado com relação à dimensão “responsividade” também apresentou resultados diferentes entre as regiões participantes da pesquisa. O quadro 4 evidencia estas diferenças.

REGIÃO INVESTIGADA	GAP APRESENTADO
CENTRAL	-2,6610
LESTE	-2,3464
NORTE/NOROESTE	-2,2685
OESTE	-2,5735
NORDESTE	-3,0000
SUDESTE	-4,3125
SUL	-2,5948

Quadro 4: comparativo da dimensão responsividade
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

Ao avaliarem os aspectos inerentes à dimensão “responsividade” os participantes da pesquisa atribuíram resultados negativos à qualidade do serviço experimentado. Todas as regiões apresentaram Gap’s negativos com relação a capacidade de resposta que a polícia militar apresentou aos cidadãos. A maior discrepância pode ser visualizada no resultado da região sudeste com um Gap de -4,3125, seguida pela região nordeste com um Gap de -3,0000. Já o menor Gap observado nesta dimensão foi o apresentado pela região norte/noroeste, de -2,2685. O gráfico 3 dá conta das diferenças dos Gap’s em relação à dimensão “responsividade”.

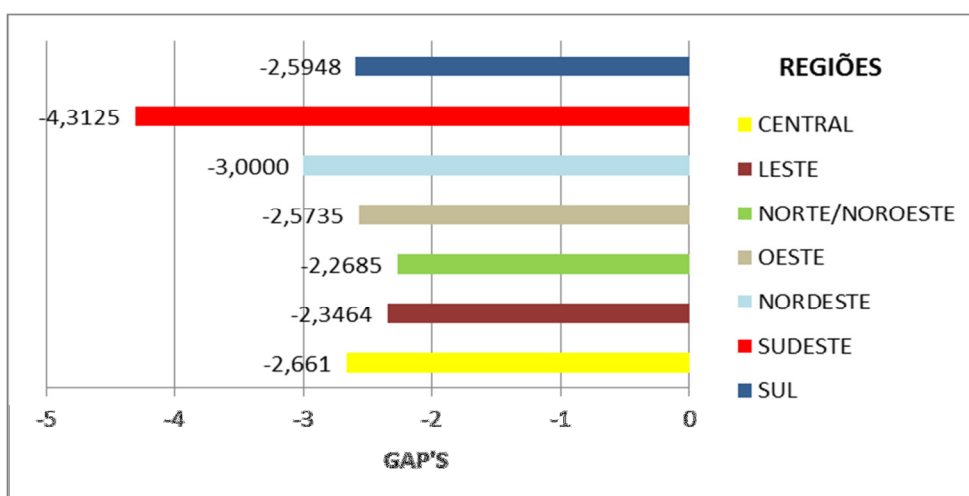


Gráfico 3: resultados comparativos da responsividade por regiões
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

A dimensão “segurança” foi mal avaliada por todas as regiões que compuseram a amostra da pesquisa. Essa avaliação pode ser visualizada através dos dados expostos no quadro 5.

REGIÃO INVESTIGADA	GAP APRESENTADO
CENTRAL	-1,6579
LESTE	-1,1096
NORTE/NOROESTE	-1,5000
OESTE	-1,9117
NORDESTE	-2,5000
SUDESTE	-3,6875
SUL	-2,2672

Quadro 5: comparativo da dimensão segurança
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

Assim como na dimensão responsividade”, onde a região sudeste foi a que apresentou maior Gap, na dimensão “segurança” foi esta mesma região que apresentou a maior diferença entre as expectativas e as percepções dos entrevistados. O Gap apresentado foi de -3,6875, o maior entre as regiões analisadas. Acompanhando esta tendência, a região nordeste também apresentou um *Gap* negativo bastante significativo de -2,5000.

Já as regiões leste e norte apresentaram os menores *Gap*’s, mas ainda negativos, -1,1096 e -1,5000, respectivamente. Esses valores estão apontados no gráfico 4.

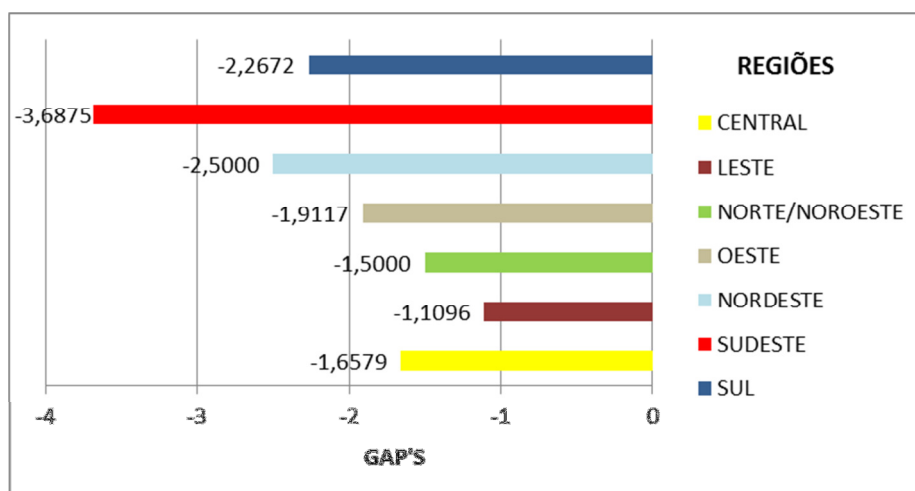


Gráfico 4: resultados comparativos da segurança por regiões
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

Os resultados apresentados na dimensão “empatia”, como nas demais avaliadas, indicam que a avaliação da qualidade do serviço prestado pela polícia militar aos cidadãos apontou para um serviço deficiente, na visão dos mesmos. O quadro 6 enumera esses resultados.

REGIÃO INVESTIGADA	GAP APRESENTADO
CENTRAL	-1,5509
LESTE	-1,1859
NORTE/NOROESTE	-1,4925
OESTE	-1,4235
NORDESTE	-2,2666
SUDESTE	-3,9000
SUL	-1,7448

Quadro 6: comparativo da dimensão empatia
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

Os resultados das regiões sudeste e nordeste, apontaram *Gap's* que destoaram dos resultados apresentados pelas outras regiões no que diz respeito à dimensão “empatia”, -3,9000 e -2,2666, respectivamente. Esses resultados indicam a necessidade de uma investigação mais detalhada a respeito da percepção apresentada pelos cidadãos dessa região.

Já a região leste foi a que apresentou menor *Gap* entre as demais, -1,1859. É importante destacar que mesmo apresentando um menor resultado, ele continua a ser negativo, o que indica que o serviço continua sendo avaliado negativamente. Seguem no gráfico 5 estes resultados.

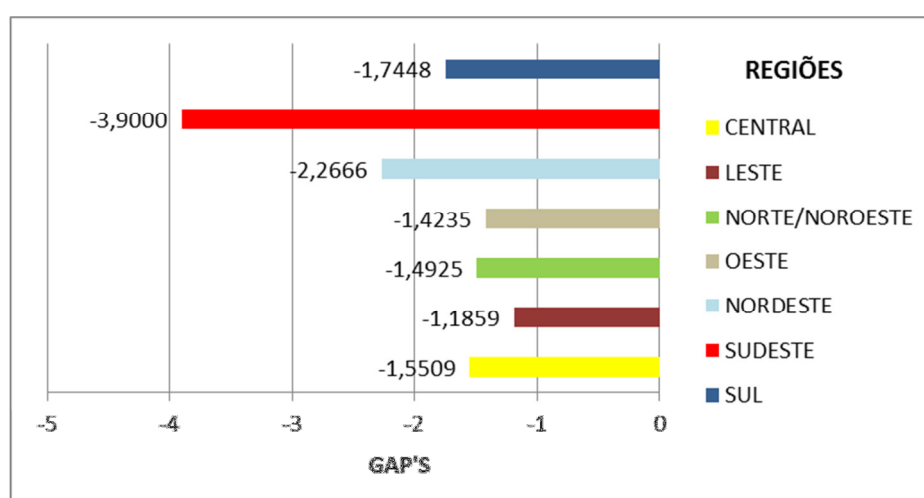


Gráfico 5: resultados comparativos da empatia por regiões
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

Diante dos resultados expostos acerca de cada região participante da amostra utilizada para a consecução da presente pesquisa, foi possível estabelecer um quadro comparativo da avaliação da qualidade do serviço prestado pela polícia militar em Juiz de Fora.

Esses resultados foram obtidos a partir da média dos *Gap's* encontrados em cada dimensão da qualidade de forma regionalizada. A partir dos resultados expostos no quadro 7 é possível perceber que a região que apresentou maior *Gap* entre as expectativas e as percepções dos clientes-cidadãos foi a região sudeste. O resultado apresentado por esta região destoa de forma significativa das demais, com um *Gap* de -3,4662.

Este resultado aponta para a necessidade de uma investigação mais aprofundada das necessidades dos residentes desta região, de forma que os serviços possam ser adequados às reais necessidades da população residente nesta localidade.

REGIÃO INVESTIGADA	GAP DIMENSÃO 1	GAP DIMENSÃO 2	GAP DIMENSÃO 3	GAP DIMENSÃO 4	GAP DIMENSÃO 5	MÉDIA DOS GAP'S
CENTRAL	-1,5644	-2,1411	-2,661	-1,6579	-1,5509	-1,9150
LESTE	-1,3421	-2,0105	-2,3464	-1,1096	-1,1859	-1,5989
NORTE/NOROESTE	-0,9351	-1,7185	-2,2685	-1,5000	-1,4925	-1,5829
OESTE	-1,1470	-1,7176	-2,5735	-1,9117	-1,4235	-1,7546
NORDESTE	-2,0833	-2,0000	-3,0000	-2,5000	-2,2666	-2,3699
SUDESTE	-2,2812	-3,1500	-4,3125	-3,6875	-3,9000	-3,4662
SUL	-1,4310	-2,2069	-2,5948	-2,2672	-1,7448	-2,0489

Quadro 7: média dos Gap's por região
Fonte: dados de pesquisa de campo, 2013.

5 Considerações Finais

Utilizando-se a avaliação da qualidade do serviço a partir das dimensões, foi possível realizar um comparativo de resultados entre as regiões do município de forma que foram observados resultados bem diferentes em cada uma delas.

Das regiões participantes da pesquisa, a sudeste foi a que apresentou o maior Gap entre expectativas e desempenho do serviço prestado, principalmente pelo grande Gap apresentado na dimensão “responsividade”. Sendo assim, é importante que a polícia militar continue atuando de forma regionalizada, adaptando seu serviço às necessidades regionais.

Acredita-se que para melhor planejamento e implementação do serviço, é importante que a Polícia Militar compreenda a avaliação realizada por cidadãos de cada região de forma que os serviços sejam adaptados às necessidades regionais.

O que pode ser depreendido dos resultados obtidos é que a polícia militar no município de Juiz de Fora não tem prestado um serviço que vai ao encontro das necessidades dos cidadãos, pois todos os Gap's resultantes da aplicação da escala SERVQUAL, foram negativos. Mas é importante elucidar que quando se trata de emergência e risco, a população passa a ter um grau de exigência mais elevado, o que pode proporcionar alguma distorção nos resultados tornando-os mais negativos do que eles realmente podem ser.

Neste sentido, chega-se a conclusão que o objetivo proposto no presente estudo, foi alcançado. Foi possível identificar as lacunas existentes entre o que a população espera do serviço prestado pela polícia militar no município de Juiz de Fora e a percepção dos cidadãos a respeito deste mesmo serviço nas regiões que compõem o município.

6. Referências Bibliográficas

ALBRECHT, K. **Serviços com Qualidade**: a vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1992.

GIANESI, I. G.N. et al. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 1996. 233p.

GROONROS, C. **Marketing Gerenciamento e Serviços**/Christian GROONROS; tradução de Arlete SimilleMarques. - 2ª ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 4ª reimpressão.

LOVELOCK, C. ;WIRTZ, J. ;HEMZO, M. A. **Marketing de Serviços: pessoas, tecnologia e estratégia.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** Tradução Laura Bocco. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MINAS GERAIS, Polícia Militar. O papel do copom/cobom/sou/sof como instrumento de marketing. Nota Instrutiva nº 15/93. Belo Horizonte, 1993.

NAZARETH, C. R. P. **Análise da operacionalidade em função dos registros de ocorrências codificadas como procedimentos administrativos com encerramento pelo sistema copom/4ª rpm, na guarnição de juiz de fora no 1º trimestre de 2008.** Monografia apresentada à Fundação João Pinheiro como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Segurança Pública, 2008.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valerie A.; BERRY, Leonard L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** Journal of Marketing, v. 49, n. 4, p. 41- 50, Fall 1985.

SAMARA, B.S.; BARROS, J.C. **Pesquisa de Marketing: conceitos e metodologia.** São Paulo: Prentice Hall, 2007.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 11 ed. São Paulo: Atlas, 2009.