



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA**

**RODOLFO MARCELINO SILVA**

**SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA PRESTADO PELA POLÍCIA MILITAR DA  
PARAÍBA: UM ESTUDO DA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO PESSOENSE**

**JOÃO PESSOA/PB**

**2018**

RODOLFO MARCELINO SILVA

**SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA PRESTADO PELA POLÍCIA MILITAR DA  
PARAÍBA: UM ESTUDO DA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO PESSOENSE**

*Artigo apresentado ao Departamento de Gestão Pública da  
Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à  
obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.*

**Orientador:** Prof. Dr. Flávio Perazzo Barbosa Mota

**Co-Orientador:** Prof. Me. Nicolas Renato Siqueira de Araújo

**JOÃO PESSOA/PB**

**2018**

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

S586s Silva, Rodolfo Marcelino.

SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA PRESTADO PELA POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA: UM ESTUDO DA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO PESSOENSE / Rodolfo Marcelino Silva. - João Pessoa, 2018.

25 f. : il.

Orientação: FLÁVIO PERAZZO BARBOSA MOTA.

Coorientação: NICOLAS RENATO SIQUEIRA DE ARAÚJO.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. POLÍCIA MILITAR. 2. SATISFAÇÃO COM A POLÍCIA. 3. SEGURANÇA PÚBLICA. 4. CRIMINALIDADE. I. MOTA, FLÁVIO PERAZZO BARBOSA. II. ARAÚJO, NICOLAS RENATO SIQUEIRA DE. III. Título.

UFPB/BC

RODOLFO MARCELINO SILVA

**SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA PRESTADO PELA POLÍCIA MILITAR DA  
PARAÍBA: UM ESTUDO DA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO PESSOENSE**

Artigo apresentado ao Departamento de Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Aprovado em: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Prof. Dr. Flávio Perazzo Barbosa Mota (Orientador)  
Universidade Federal da Paraíba

---

Prof. Me. Nicolas Renato Siqueira de Araújo (Co-Orientador)  
Universidade Federal da Paraíba

---

Profa. Dra. Sabrina Cabral de Melo (Examinadora Interna)  
Universidade Federal da Paraíba

---

Prof. Dr. João Batista Soares Neto (Examinador Externo)  
Universidade Federal da Paraíba

# SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA PRESTADO PELA POLÍCIA MILITAR DA PARAÍBA: UM ESTUDO DA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO PESSOENSE

*Rodolfo Marcelino Silva*

*Discente*

*Flávio Perazzo Barbosa Mota*

*Orientador*

*Nicolas Renato Siqueira de Araújo*

*Co-Orientador*

**SUMÁRIO:** • *Resumo* • 1. *Introdução* • 2. *Referencial teórico* • 2.1 *Segurança e ordem pública* • 2.2 *A polícia militar e o controle da violência* • 2.3 *Preditores de satisfação com a Polícia Militar* • 3. *Metodologia da pesquisa* • 3.1 *Tratamento preliminar dos dados* • 3.2 *Medidas de consistência psicométrica das escalas* • 4. *Resultados e discussão* • 4.1 *Perfil dos respondentes* • 4.2 *Medidas descritivas da amostra* • 4.3 *Análise de regressão* • 5. *Considerações finais* • 6. *Referências* • *Agradecimentos* • *Apêndices*.

## RESUMO

O artigo defende que as percepções dos cidadãos sobre a Polícia Militar da Paraíba podem ajudar na seleção de táticas de policiamento apropriadas e modelos de satisfação com a polícia, conforme evidenciado pelos entrevistados que vivem ou trabalham em locais evidenciados por esta pesquisa. Os dados da pesquisa ( $n = 365$ ) foram coletados por amostragem não-probabilística, por conveniência em quatro bairros da cidade de João Pessoa, Paraíba, Brasil. Os resultados revelam que a percepção de criminalidade, a percepção de desordem social, a percepção de segurança e a percepção quanto a abordagem utilizada pela PMPB possuem influência sobre os níveis de satisfação da população em relação a PMPB. Dessa forma, o autor entende que para manter ou melhorar a satisfação do público com os serviços policiais, a Secretaria de Segurança e Defesa Social da Paraíba, a partir da atuação da sua Polícia Militar, deve adotar táticas que sejam eficazes na redução da vitimização e no aumento da sensação de segurança do cidadão e assim servir como importantes indicadores na formulação, gestão e a avaliação de políticas públicas de segurança pública.

**Palavras-Chave:** Polícia militar. Satisfação com a polícia. Segurança pública. Criminalidade.

## 1. Introdução

Serviços públicos emergenciais, tais como segurança pública, defesa civil e serviços médicos, possuem em comum o objetivo de atender a população em um menor espaço de tempo possível, já que visam salvar vidas e coibir crimes. De modo geral, a operacionalização desses serviços consiste na disponibilização de recursos limitados (contingente humano e veículos, por exemplo), os quais ficam subordinados a planejamentos previamente estabelecidos além de

uma Central de Despacho, para serem acionados mediante solicitação da comunidade. Neste sentido, a eficiência e eficácia do serviço emergencial gira em torno do melhor posicionamento de pessoal, veículos, dentre outros fatores, visando a redução do tempo de resposta. Uma das dificuldades encontradas para resolver problemas de localização consiste na determinação ótima dos locais candidatos.

Discussões acerca de políticas públicas recentes sugerem que a transferência de recursos utilizados em correções para policiamento poderia reduzir simultaneamente as populações carcerárias e o crime (Durlauf; Nagin, 2011). O crescente apoio empírico ao policiamento das zonas de maior incidência criminal (*hot spots*) levou alguns pesquisadores ao argumento de que essa é uma das estratégias mais eficazes adotadas pelas organizações policiais atualmente (Telep; Weisburd, 2012; Braga; Papachristos; Hureau, 2014). No entanto, essa mesma literatura fornece relativamente pouca orientação sobre quais táticas a polícia deve realmente implementar nessas ‘zonas quentes’ ou críticas (Braga, 2001; Taylor; Koper; Woods, 2011; Telep; Weisburd, 2012; Groff et al., 2015).

Embora as avaliações a partir de experimentos bem executados possam fornecer uma forte orientação científica em relação à eficácia das táticas de policiamento dos *hot spots*, as Secretarias de Segurança e Defesa Social, a partir da atuação das Polícias Militares presentes em cada estado, precisam considerar fatores além dos resultados de experimentos ao tomarem decisões operacionais (Crank; Langworthy, 1992; Crank, 2003).

Uma maneira alternativa de avaliar quais das muitas táticas de policiamento utilizar em zonas críticas, é considerar quais fatores influenciam a satisfação dos cidadãos em relação ao desempenho da polícia nesses locais. A partir do surgimento de fatores específicos, a polícia poderia adaptar suas ações para incluir aspectos que possam melhorar a satisfação dos cidadãos daquelas áreas. Essas avaliações são críticas no desenvolvimento de uma base de evidências de práticas policiais eficazes. O autor, no entanto, compreende a complexidade do serviço de segurança pública prestado pela Polícia Militar e os inúmeros outros fatores (políticos, econômicos, ambientais e sociais) além dos diversos atores que atuam como forças externas e internas e que exercem pressão na tomada de decisão da Polícia Militar. Nesse sentido, essa pesquisa traz uma perspectiva acadêmica e social já que é uma expressão do cidadão, *stakeholder* direto, a respeito do serviço prestado pela polícia militar, ressaltando aqui, que esses mesmos cidadãos não apenas recebem serviços policiais, mas também pagam por eles na forma de tributos. Dessa forma, enquanto consumidores, os cidadãos devem ficar satisfeitos com os serviços policiais que recebem, indicando também quando não estão. A proposta da pesquisa então é servir como ferramenta complementar na concepção e implementação de

táticas inovadoras de policiamento a partir da consideração de indicadores de desempenho alternativos.

Nesta perspectiva, esta pesquisa tem como objetivo examinar quais fatores predizem a satisfação do cidadão pessoense com a Polícia Militar da Paraíba no intuito de fornecer informações complementares para consideração das organizações policiais enquanto deliberam quais táticas de policiamento adotar, inibindo a prática de atos delituosos e reduzindo o índice de criminalidade e aumentando a satisfação daqueles que recebem o serviço.

## **2. Referencial teórico**

### **2.1 Segurança e ordem pública**

A violência persiste como um dos mais graves problemas sociais no Brasil, totalizando mais de 1 milhão de vítimas fatais nos últimos 24 anos. A taxa de mortes por agressão aumentou de 22,2 em 1990 para 30,3 por 100 mil habitantes em 2016. Um estudo divulgado pelo Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC) mostrou que o Brasil possui 2,8% da população mundial, mas acumula 11% dos homicídios de todo o mundo, ou seja, dos 437 mil homicídios reportados em 2012 em todo o mundo, o Brasil foi responsável por aproximadamente 50 mil desses (UNODC, 2014). Como agravante, pesquisa produzida por Cerqueira (2013), calculou que, de 1996 a 2010, aproximadamente 129 mil homicídios no Brasil não entraram nas estatísticas de mortes violentas. Isso leva ao entendimento de que o número real de mortes por homicídio no país é de cerca de 60 mil ao ano. Ou seja, mesmo que o Brasil tenha melhorado seus indicadores econômicos e sociais, o quadro de violência do país nos coloca no ranking das sociedades mais violentas do mundo, isso sem contar os altos índices de outros crimes violentos e não-violentos (arrombamentos, assaltos, furtos, lesões roubos, sequestros, tráfico de drogas, entre outros).

Diante do panorama descrito, nota-se que o modelo de segurança pública brasileiro guarda pouca relação com as demandas sociais e políticas contemporâneas e não está preparado para fazer frente às novas dinâmicas do crime, que muitas vezes envolve organizações criminosas, corrupção e violência (Lima; Bueno; Minguardi, 2016). Passamos dessa forma para a definição do que seja segurança pública.

O Estado, em uma ótica tradicionalista, foi criado com função de proteger seu povo, dando-lhes a possibilidade de uma convivência pacífica e harmoniosa entre os indivíduos, num papel de prestar proteção e segurança (Jucá, 2002). Neste sentido, o surgimento do Estado é inseparável do conceito de segurança, pois este foi criado exatamente para garanti-la. Santin (2004, p. 13) coloca que na, sua origem, o “[...] Estado foi constituído para atender às

necessidades comunitárias na incessante busca da paz social e do bem comum”. Percebe-se, dessa forma, que o objetivo primordial da segurança pública é possibilitar uma convivência pacífica e harmoniosa entre os indivíduos, como corrobora Moreira Neto (2009, p. 127-128),

“[...] na segurança pública o que se garante é o inefável valor da convivência pacífica e harmoniosa, que exclui a violência nas relações sociais; quem garante é o Estado, já que tomou para si o monopólio do uso da força na sociedade e é, pois, o responsável pela ordem pública; garante-se a ordem pública contra a ação de seus perturbadores, e garante-se a ordem pública por meio do exercício, pela Administração, do Poder de Polícia”.

As afirmações de Santin (2004) e de Moreira Neto (2009) corroboram ao que está estipulado na Constituição Federal (CF) de 1988, que define a segurança pública como “dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio” (Brasil, 1988).

A segurança e, por conseguinte a segurança pública, é tratada pela CF de 1988 como direito social, conforme pode ser verificado em seu Art. 6,

“São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (BRASIL, 1988).

Dessa forma, para os efeitos do presente artigo, deve-se tomar a expressão segurança pública como significativa de uma atividade desenvolvida pelo Estado, cujo dever político é garantir o exercício dos dispositivos individuais e coletivos, exercidos para preservar o bem-estar dos governados, buscando a estabilidade das relações sociais. Cumpre esse papel através de seus órgãos, responsáveis pela manutenção da preconizada segurança pública.

Sob esse o conceito, a segurança pública está diretamente vinculada manutenção da ordem pública, garantida pelo Estado, por meio de órgãos oficiais, responsáveis por empreender ações de repressão e oferecer estímulos ativos para que os cidadãos possam conviver, trabalhar, produzir e se divertir, protegendo-os dos riscos a que estão expostos Paulo e Alexandrino (2016). A ordem pública, por sua vez e em sentido amplo, é caracterizada como “situação de pacífica convivência social, isenta de ameaça de violência ou sublevação que tenha produzido ou que supostamente possa produzir, em curto prazo, a prática de crimes” (Silva, 2006, p. 755). Ou seja, a ordem pública está, portanto, diretamente relacionada ao interesse público e proteção à segurança, à propriedade, à saúde pública, aos bons costumes, ao bem-estar coletivo e individual, cujas autoridades exercem suas atribuições e competências e os cidadãos, por sua vez, respeitam-nas e as acatam.

## **2.2. A Polícia Militar e o controle da violência**

O sistema de segurança pública é parte integrante da burocracia estatal e, por isso, está sujeito a regulações normativas desta. A burocracia, por sua vez, possui como função administrar a esfera pública; é uma organização complexa estruturada na autoridade racional hierarquizada e disciplinada (Weber, 1978).

A CF de 1988 estabelece como órgãos de segurança pública as polícias federais, rodoviária federal, ferroviária federal, civis dos Estados e militares e corpo de bombeiros militares. E, dessa forma, são as forças policiais que se apresentam, perante a sociedade, como responsáveis por assegurar a preservação da ordem pública e a incolumidade pessoal e patrimonial. Exercem, portanto, papéis de grande importância, sendo imprescindíveis à preservação da ordem pública e da integridade das pessoas e do patrimônio, buscando, assim, assegurar a coexistência harmônica dos cidadãos.

A atribuição da segurança pública a nível estadual é dividida entre os órgãos policiais militar e civil. O policiamento de natureza preventiva fica a encargo da polícia militar, enquanto que o de caráter repressivo está incumbido à atividade da polícia civil. As Polícias Civis, nos termos do § 4º do Art. 144 da CF de 1988, dirigidas por delegados de polícia e subordinadas aos governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios, exercem as funções de polícia judiciária e realizam a apuração de infrações penais, exceto as militares (Brasil, 1988). Já a Polícia Militar, nos termos do § 5º, do Art. 144, pelo caráter preventivo, tem a finalidade da manutenção da ordem na sociedade (Brasil, 1988). Previne a ocorrência de ilícitos penais, ou “impede a prática de fatos que possam lesar ou pôr em perigo os bens individuais” (Barbosa, 2009, p. 18).

A polícia é um órgão burocrático com funções complexas, de cultura e poder peculiar. Foi criada para o controle social interno e, se preciso, dentro dos limites legais, utilizar de violência visando a preservação da ordem; previne crimes com rondas ostensivas, reprime a execução de delitos e leva os infratores para serem devidamente julgados. Protege, assim, a vida e a propriedade (Reiner, 2004). A polícia detém o monopólio do uso da violência física legítima (Weber, 2013), ou seja, é capaz de impor aos direitos individuais restrições necessárias à manutenção da ordem. Essa atribuição tem como causa a própria natureza do trabalho, que exige lidar com casos imprevisíveis e potencialmente perigosos de maneira rápida, sem tempo para maiores reflexões, tendo de agir com o uso da força se necessário (Guimarães, 2014).

A atividade policial, no entanto, é muitas vezes dirigida mais por impressões, do que para a sua conduta do indivíduo em si. O trabalho de averiguações e as arbitrariedades são frequentemente praticadas em alvos preferenciais: desprivilegiados sociais, jovens, negros, vistos com maior inclinação em cometer infrações. A fronteira exata entre a conduta legal e a

arbitrária é imprecisa, mas pode-se perfeitamente distinguir entre uma ação truculenta e uma respeitosa.

No Brasil, a instituição policial, criada ainda no tempo do império, em maio de 1809, no Rio de Janeiro, foi, em muitos momentos, reflexo das limitações democráticas e instrumento da violência ilegítima do Estado contra a população. O trabalho da polícia, muitas vezes, envolve preconceito de classe e comportamento abusivo (Patrocínio, 2003; Mello; Toigo; França, 2004). O Estado tolera abusos de seus agentes contra os não-privilegiados, os suspeitos em potencial (homossexuais, jovens, negros, por exemplo). Como as vítimas de arbitrariedades policiais pertencem geralmente ao setor mais vulnerável da sociedade, não há grande interesse da instituição policial e do judiciário em apurar desvios de conduta (Reiner, 2004).

De acordo Lima (2013), na Paraíba a polícia militar surgiu em 1832, com o nome de Guarda Municipal Permanente da Paraíba, e no Estado, é o órgão mais antigo que ainda se encontra em atividade da administração, tem como patrono o Coronel Elísio Sobreira, e é regida por um regulamento interno, oriundo das forças armadas, fundamentado na hierarquia e disciplina. De acordo com Paraíba (2008), a polícia militar da Paraíba dispõe, atualmente, de um efetivo de aproximadamente 9.300 homens, distribuídos nos 19 batalhões existentes no Estado, os quais são subordinados a três Comandos de Policiamento, um por cada região (litoral, brejo e sertão), os quais são diretamente orquestrados pelo estado maior estratégico dirigido pelo Comandante Geral, nas mais diversas atividades (choque, canil, cavalaria, ciclo-patrolhamento, radio patrulhamento, policiamento aéreo, etc.) com o objetivo de atender todas as demandas necessárias para a manutenção da ordem pública.

### **2.3 Preditores de satisfação com a Polícia Militar**

A seguir, o estudo aponta para a literatura existente sobre pesquisas com a comunidade acerca da satisfação dos cidadãos com a polícia. Esses estudos servirão de base na seleção das variáveis para estimação do modelo de regressão. Além disso, será discutido a relação entre cada construto selecionado e a satisfação dos cidadãos com a polícia; importantes não somente na escolha de pontos que podem ser considerados estratégicos na redução da criminalidade e da desordem, mas também fundamentais no intuito de melhorar as percepções e relações entre a polícia e a comunidade.

#### **2.3.1 Percepções de crime**

Cidadãos que percebem níveis mais altos de criminalidade se mostraram menos satisfeitos com a polícia (Reisig; Parks, 2000; Weitzer; Tuch, 2005). Essa relação é

provavelmente explicada pelo fato de que residentes atribuem níveis elevados de criminalidade ao fato da polícia não conseguir controlar o crime em sua localidade de maneira satisfatória (Rodrigues; Oliveira, 2012). Segue-se que, caso as percepções dos residentes sobre o crime sejam o único preditor de sua satisfação, a polícia pode implementar virtualmente qualquer tática legal que reduza o crime. Isso nos leva a nossa primeira hipótese:

**H1:** A percepção de criminalidade possui influência negativa na satisfação com a PMPB.

### **2.3.2 Percepções de desordem**

Cidadãos que percebem níveis mais altos de desordem também se mostraram menos satisfeitos com a polícia (Reisig; Parks, 2000; Dai; Johnson, 2009). Novamente, essa relação pode ser atribuída às crenças dos cidadãos de que a ineficiência da polícia permite que problemas de desordem apareçam. Se a desordem se relaciona com a satisfação com a polícia em zonas críticas, então as organizações policiais podem considerar o emprego de táticas que possam lidar com a desordem. A operacionalização da desordem a partir de dois componentes: um componente físico e outro social, podem permitir que a seleção de táticas de policiamento de zonas críticas seja mais diversificada.

Indicadores de desordem social podem incluir aspectos como barulhos excessivos (sons de carros, festas, latidos de cachorros, por exemplo), vândalos, prostituição, consumo ou tráfico de drogas, dentre outros. Em outras palavras, a desordem social geralmente envolve pessoas engajadas em algum tipo de comportamento ilegal (Carneiro, 2012). Em contraste, a desordem física inclui a presença de carros/casas/prédios/comércios abandonados, lixo nas ruas, indicativos de vandalismo (pichações, por exemplo), iluminação pública deficiente, dentre outros (Carneiro, 2012; Rodrigues; Oliveira, 2012).

Indicadores de desordem física, no entanto, nem sempre são considerados problemas da polícia, mas entendidos como problemas do Poder Público Municipal. Consequentemente, o aumento da presença policial nessas áreas é pouco percebido no alívio de problemas de desordem física (McGarrell et al., 2001; Lawton; Taylor; Luongo, 2005; Ratcliffe et al., 2011; Haberman et al., 2016). Dessa forma, os cidadãos que perceberem níveis elevados de desordem física estiverem menos satisfeitos com a polícia, qualquer tática de policiamento que não consiga lidar com a desordem física provavelmente não melhorará a satisfação da comunidade com a polícia; mesmo que tenha um impacto nos níveis reais de criminalidade. Em suma, saber se a desordem física ou social influencia os cidadãos que vivem ou trabalham nos bairros analisados pode ajudar a polícia no desenvolvimento de táticas de policiamento para não apenas

reduzir os índices de criminalidade, mas também melhorar a satisfação dos cidadãos em relação a polícia. Dessa forma, temos que nossa segunda hipótese é:

**H2.** A percepção de desordem possui influência negativa na satisfação com a PMPB.

**H2a.** A percepção de desordem física possui influência negativa na satisfação com a PMPB.

**H2b.** A percepção de desordem social possui influência negativa na satisfação com a PMPB.

### **2.3.3 Percepções de segurança**

Cidadãos que percebem níveis mais altos de segurança se mostraram mais satisfeitos com a polícia (Loewen; Steel; Suedfeld, 1993; Holmberg, 2005). Ao passo de que àqueles que percebem níveis mais baixos de segurança, demonstram menor satisfação com a polícia (Reisig; Parks, 2000; Weitzer; Tuch, 2005; Dai; Johnson, 2009) O conceito de percepção de segurança e o ideal de tornar os cidadãos mais seguros tem se tornado objetivos proeminentes dos departamentos de polícia (Holmberg, 2005). Dessa forma, aumentar a sensação de segurança é particularmente importante devido ao fato de que quanto mais seguro o cidadão se sente, é menor a sensação de vulnerabilidade e mais positivo se torna seu comportamento e seu psicológico (Miethe, 1995).

Desta maneira, investigações que possam verificar os níveis de sensação de segurança devem ser tomadas visto que podem indicar níveis mais altos ou baixos de satisfação com a polícia. A vista do exposto, temos que nossa terceira hipótese é:

**H3.** A percepção de segurança possui influência positiva na satisfação com a PMPB.

### **2.3.4 Percepções quanto da abordagem policial**

Informações adicionais na seleção de táticas de policiamento podem ser obtidas se encontradas ligações entre o comportamento apresentado durante a abordagem policial e à satisfação dos entrevistados (Haberman et al., 2016). A abordagem policial é caracterizada como o tratamento dado aos cidadãos pela figura do policial em atividades oficiais (Tyler, 2004). Independentemente do nível de criminalidade em uma determinada área, é razoável supor que todos os cidadãos desejam que a polícia trate todos de forma não abusiva, educada, justa, não violenta e honesta, e com a dignidade e respeito esperado (Carneiro, 2012). Espera-se, portanto, que os entrevistados demonstrem menor satisfação com a polícia quando perceberem que esta age de maneira desonesta, injusta, tendenciosa ou abusiva.

As percepções dos cidadãos sobre a abordagem policial são particularmente relevantes para sua aceitação pública. Os cidadãos que percebem que a polícia como justa, estão mais propensos a vê-la como legítima e, em contrapartida, mais propensos a cumprir a lei ou cooperar com o policiamento (Sunshine; Tyler, 2003). Por conseguinte, temos que nossa quarta hipótese é:

**H4.** A percepção de uma abordagem policial justa possui influência positiva na satisfação com a PMPB.

### 3. Metodologia da pesquisa

O estudo, de caráter exploratório-descritivo (Gil, 2008), utilizou-se de uma pesquisa do tipo *survey*, com a coleta de dados realizada a partir de questionário estruturado (Anexo A), composto por 35 itens em escalas tipo Likert de concordância de 11 pontos.

Todos os itens do questionário foram adaptados da literatura pertinente. Os itens foram validados em termos de significado e clareza em três encontros realizados entre os orientadores e o autor deste estudo e um especialista na áreas de marketing e de administração pública. Os itens foram discutidos minuciosamente e adaptados para a realidade brasileira e para a realidade do órgão de interesse, a Polícia Militar. Composto por uma variável dependente: Satisfação com o serviço prestado pela PMPB (quatro itens) e cinco variáveis independentes: Percepção de criminalidade (seis itens), Percepção de desordem física (quatro itens), Percepção de desordem social (três itens), Percepção de segurança (dois itens) e Percepção quanto da abordagem utilizada pela PMPB (cinco itens). Variáveis demográficas foram acrescentadas ao questionário: gênero, renda, escolaridade, idade, bairro onde mora e número de vezes assaltado.

A partir da montagem do questionário, foi realizado, em fevereiro de 2018, um pré-teste para verificar sua adequação e possível necessidade de realizar mudanças no instrumento de coleta. Ao total, foram coletados 21 questionários. Em discussão, o orientador junto ao autor desse estudo, decidiram que o instrumento estava suficientemente adequado para ser aplicado junto ao público de interesse do estudo.

Com o questionário validado, os dados utilizados no presente estudo foram coletados na cidade de João Pessoa/PB, localizada na região nordeste do Brasil. Especificamente, e por conveniência do pesquisador/coletor, foram levantados dados dos seguintes bairros: Alto do Mateus, Cruz das Armas, Ilha do Bispo e Oitizeiro (Bairro dos Novais e Jardim Planalto), todos localizados na região oeste da cidade e representam aproximadamente 11% do total da população da cidade (IBGE, 2018).

A coleta de dados foi realizada pelo autor nos meses de fevereiro e março de 2018, às sextas, sábados e domingos, novamente atendendo a sua conveniência de tempo. Dessa forma, os dados coletados para a presente pesquisa são não-probabilísticos, por conveniência.

Após o período de coleta de dados, os mesmos foram tabulados em planilha eletrônica no mês de abril de 2018. Ao total foram coletados 400 questionários.

### **3.1 Tratamento preliminar dos dados**

Foi realizado um tratamento preliminar dos dados para que se pudesse proceder para a análise dos resultados. O primeiro procedimento efetivado foi a inversão dos itens: CRI1, CRI2, CRI3, CRI4, CRI5, CRI6, DESS1, DESF1, DESF2, DESF3, DESS2, DESS3, DESF4, ABO1, ABO4. Dessa forma, teríamos a consistência entre todos os itens do questionário, onde valores mais baixos significariam menor satisfação e valores mais elevados significariam maior satisfação. Em seguida procedeu-se pela busca de respostas duplicadas. Por esse critério foram eliminados dois casos (questionários). Como terceira etapa, foi verificada a existência de valores perdidos (*missing values*). A literatura indica que casos com percentual de valor perdido superior a 10% devem ser eliminados (Hair et al., 2009). Por esse critério nenhum caso foi eliminado e os valores perdidos existentes nos dados foram substituídos pela média da variável correspondente.

O último procedimento preliminar realizado foi análise de valores atípicos (*outliers*). Primeiramente procedeu-se pela análise de observações atípicas univariadas a partir da verificação dos valores de z-padronizado encontrados fora do intervalo de três desvios padrão, ou seja, observações padronizadas com valores absolutos superiores a três. Foram detectados a partir dessa análise 18 valores atípicos univariados. Em sequência, os pesquisadores realizaram uma verificação de observações atípicas multivariadas. Esta verificação é realizada a partir da medida  $D^2$  de Mahalanobis (Raykov; Marcoulides, 2008). Dessa forma, a um grau de liberdade (gl) de 24 e nível de significância ( $\alpha$ ) de 0,001, verificamos que o ponto corte de chi-quadrado ( $\chi^2$ ) correspondente é de 51,18. Ou seja, qualquer valor de  $D^2$  de Mahalanobis superior ao ponto de corte é considerado uma observação atípica multivariada. Dessa forma, foram verificados 14 valores atípicos multivariados.

O tamanho final da amostra utilizada nesse estudo é de 365 casos. Uma redução de 8,75% da dimensão inicial.

### **3.2 Medidas de consistência psicométrica das escalas**

Para realizar a verificação de consistência psicométrica das escalas utilizadas no estudo, foi primeiramente examinado os valores do coeficiente Alfa de Cronbach, além dos valores da variância extraída e do menor escore fatorial obtido. A literatura indica que o valor mínimo esperado para o coeficiente Alfa de Cronbach seja de 0,60 (Hair et al., 2009) e para os outros dois escores seja de 0,50.

O resultado inicial não demonstrou boa consistência psicométrica, ou seja, os resultados sinalizam que nem todos os construtos tinham sido bem mensurados. Após algumas iterações e verificações substantivas, decidiu-se por eliminar três variáveis da escala de criminalidade e uma variável da escala de desordem social. Os resultados dessa etapa encontram-se na Tabela 1. É possível verificar aqui que a escala de desordem social manteve um valor de coeficiente Alfa de Cronbach ainda abaixo do esperado (0,44), no entanto, a partir de um entendimento mais substantivo, mais prático, foi decidido que o item faria parte do modelo de regressão final.

**Tabela 1** – Medidas de consistência psicométrica das escalas

Construto	Núm. de itens	Alfa de Cronbach	Var. extraída	Menor escore
Satisfação geral com a polícia	4	0,89	76,06	0,82
Criminalidade	3	0,67	61,26	0,70
Desordem física	4	0,65	49,90	0,48
Desordem social	2	0,44	64,82	0,81
Segurança	2	0,88	88,97	0,94
Abordagem policial	5	0,83	60,75	0,60

A partir dos resultados encontrados na Tabela 1, a variável dependente ‘satisfação geral com a polícia’ foi medida a partir de valores compostos encontrados a partir da média dos seus quatro itens. Já as variáveis independentes ‘criminalidade’, ‘desordem física’, ‘desordem social’, ‘segurança’ e ‘abordagem policial’ também foram medidas a partir de valores compostos encontrados a partir da média dos seus três, quatro, dois, dois e cinco itens, respectivamente.

#### 4. Resultados e discussão

Os resultados encontrados na pesquisa são apresentados a seguir. A análise dos resultados é feita ao longo dos dados indicados e foi auxiliada pelo uso de planilha eletrônica (Microsoft Excel 2016) e de programas estatísticos (IBM SPSS 23 e R 3.5.0).

##### 4.1 Perfil dos respondentes

A amostra (Tabela 2) é composta pelas variáveis gênero, renda, escolaridade, idade e número de assaltos. Existe uma predominância de homens (50,14%), com renda de até dois

salários mínimos (71,51%), cursando ou que completaram o ensino médio (81,92%) e com média de idade de aproximadamente 30 anos. A amostra indica ainda que 139 (38,08%) dos entrevistados já foram assaltados e destes, a média é de aproximadamente dois assaltos, tendo chegado a seis assaltos no caso de um único indivíduo.

Os dados encontrados diferem e corroboram valores esperados para a cidade de João Pessoa. Dados do IBGE (2018) indicam que a população de João Pessoa é composta predominantemente por mulheres (53,31%), em desconformidade com os dados encontrados na pesquisa. Quanto a renda, dados do IBGE (2018) indicam que aproximadamente 74% da população residente em domicílios particulares em João Pessoa recebe até dois salários mínimos, corroborando os dados encontrados na pesquisa. Quanto a idade, dados do IBGE (2018) indicam que a maioria da população da cidade (16,32%) se encontra na faixa de 30 a 39 anos, mais uma vez, corroborando os dados encontrados na pesquisa. É importante, no entanto, ressaltar que os dados apresentados no estudo são de apenas quatro bairros da cidade de João Pessoa, não a sua totalidade.

**Tabela 2** – Perfil sociodemográfico da amostra

<b>Painel 1 – Variáveis categóricas</b>							
<b>Variáveis</b>	<b>Classe</b>	<b>n</b>	<b>%</b>				
Gênero	Feminino	147	40,27				
	Masculino	183	50,14				
	Transexual	1	0,27				
	Travesti	30	8,22				
	Outro	4	1,10				
Renda	Até 02 SM	261	71,51				
	Entre 02 e 04 SM	102	27,95				
	Acima de 04 SM	2	0,55				
Escolaridade	Ensino fundamental	23	6,30				
	Ensino médio	299	81,92				
	Ensino superior	43	11,78				
<b>Painel 2 – Variáveis dicotômicas</b>							
<b>Variáveis</b>	<b>Não</b>	<b>%</b>	<b>Sim</b>	<b>%</b>			
Já foi assaltado(a)?	226	61,92	139	38,08			
<b>Painel 3 – Variáveis contínuas</b>							
<b>Variáveis</b>	<b>Média</b>	<b>DP</b>	<b>1º Quartil</b>	<b>Mediana</b>	<b>3º Quartil</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
Número de assaltos	1,88	1,08	1	2	2	1	6
Idade	29,78	8,45	23	29	36	16	59

SM = Salário mínimo (R\$ 937,00); DP = Desvio padrão.

## 4.2 Medidas descritivas da amostra

A Tabela 3 apresenta as medidas descritivas dos construtos analisados. Os itens foram medidos em escala de 0 a 10, onde itens próximos a zero possuem conotação mais negativa e itens próximos a dez possuem conotação mais positiva. Dessa forma, de maneira geral, os valores indicam índices baixos a moderados quanto aos construtos observados.

A percepção de criminalidade apresentou média moderada (5,22). Tais resultados podem indicar que a sensação de impunidade penal (Adorno; Pasatino, 2010; Bôas Neto; Freitas, 2016), a banalização do crime a partir da sua espetacularização (Almeida, 2017), o medo constante (Pastana, 2004) além da descrença da população dos bairros entrevistados nas instituições que aplicam as leis (FGV/DAPP, 2017) podem ser um reflexo dos valores encontrados. Valores moderados, no entanto, em especial ao se tratar de índices de criminalidade não devem ser fatores de comemoração. Em sessão da Câmara Municipal de João Pessoa (CMJP) em 2017, o vereador Damásio Franca relatou que “[...] João Pessoa virou o paraíso dos assaltos, roubos e sequestros relâmpagos”.

Nos bastidores de um cenário cada vez mais violento, dentre vários outros fatores fomentadores da criminalidade está o consumismo, incentivado por uma sociedade capitalista, na qual o indivíduo é reconhecido pelas suas posses (Belk, 1988), e a inabilidade de se ter acesso a esses bens de consumo, têm impulsionado à prática criminosa, como meio para se obter o *status* e a satisfação no meio social (Rajah; Kramer; Sung, 2014). O poder exercido pela internalização desse consumismo desenfreado corrompe os valores da família (Bindah; Othman, 2011) e impacta sobre toda a população, desde as classes mais pobres às mais favorecidas. Diante disso, o direito à segurança, como direito fundamental que cabe ao Estado proporcionar nas esferas municipal, estadual e federal, fica comprometido pelo aumento da violência e da criminalidade, impactando diretamente na credibilidade das próprias autoridades constituídas.

O construto percepção de desordem física foi o mais bem avaliado dentre todos que compõe o estudo. Ou seja, com média 6,40, a percepção de desordem física por parte dos entrevistados é tida mais como positiva do que negativa, mesmo que por valores moderados, implicando que problemas com carros/casas/prédios/comércios abandonados, iluminação pública, limpeza urbana e vandalismo afetam em nível reduzido aqueles que participaram da pesquisa. Por outro lado, a desordem física independe do papel da PMPB, porém interfere significativamente na imagem que o morador possui diante da sensação de segurança, a exemplo da presença de terrenos baldios e a iluminação pública (Farias; Livramento, 2017; Souza; Carvalho; Moraes, 2017) repercutem diretamente nessa sensação e devem ser levados em consideração.

Em oposição, o construto percepção de desordem social foi o pior avaliado da pesquisa, apresentando valores de média de 4,52. As percepções dos entrevistados expõem, dessa forma, que barulhos excessivos (som de carro, festas, latidos, por exemplo) e tráfico de drogas são fatores que afetam negativamente suas rotinas diárias. Esses são problemas que podem revelar

a ausência de fiscalização ou de supervisão pelo poder público e o fracasso das autoridades na aplicação das leis (Colmán; Souza, 2009), podendo levar, a redução dos níveis de satisfação. O tráfico de drogas, especificamente, é tido como um delito infracionário não-violento, mas que pode atrair níveis mais altos de violência e infrações ao local, piorando a qualidade de vida, reduzindo a segurança, aumentando o medo e a criminalidade desses bairros.

Carneiro (2012) indica que o impacto que a desordem física e social geram na economia municipal e também nos usos dos espaços públicos é bastante negativo, propiciando uma maior incidência de crimes, uma vez que as áreas degradadas e pouco frequentadas tendem a ser negligenciadas pelo Poder Público assim como pela comunidade, tornando a atuação criminosa menos visível e menos suscetível ao controle social.

Os dados indicam que a satisfação com a segurança por partes dos entrevistados encontra-se em níveis considerados baixo-moderados. A média encontrada foi de 4,80. Assim como a criminalidade, a percepção de segurança é reflexo de um momento social no qual passa o país. De acordo com relatório desenvolvido por Cerqueira et al. (2018), o Brasil apresentava em 2016 uma taxa de 30,3 homicídios para cada 100 mil habitantes, refletindo um número global de 62.517 mil homicídios somente naquele ano, aumento aproximado de 5,8% em relação a 2015, quando foram registradas 59.080 vítimas no país. Ainda de acordo com dados coletados pelo autor, nos últimos dez anos, 553 mil pessoas perderam suas vidas devido à violência intencional no Brasil. Cerqueira et al. (2017) relatam ainda que todos os atentados terroristas do mundo nos cinco primeiros meses de 2017 não superam a quantidade de homicídios registrada no Brasil em três semanas de 2015.

A percepção dos entrevistados quanto a abordagem realizada pela PMPB apresentou média moderada (5,82). Ao levar em consideração que os itens analisados tratavam de abuso de autoridade, educação, violência e honestidade, um valor de média tão moderado pode servir como alerta para os órgãos de defesa competentes, além da Secretaria de Segurança e da Defesa Social do Estado da Paraíba da necessidade de mudança na atual abordagem utilizada pela PMPB. A verificação da efetividade e ampliação de ações como o Programa de Polícia Comunitária é um exemplo disso. A aproximação com moradores no intuito de melhorar o relacionamento e aumentar a confiança e a satisfação entre polícia e comunidade devem se tornar prioridades.

Finalmente, corroborando com os resultados apresentados anteriormente, os dados indicam que a variável dependente, satisfação geral com a PMPB, também apresentou média moderada (5,09). O desvio padrão, medida de dispersão, indica ainda que existe forte convergência de respostas ao redor da média. Os resultados sugerem que existe uma profunda

apatia dos respondentes não só a esse construto analisado, mas em relação a todos (Minayo; Souza, 1998). Reflexos de um Estado também apático. Incapaz de prover direitos garantidos por Lei. Tais resultados podem indicar ainda que os tipos de atividades realizadas pela PMPB, como o policiamento de choque, canil, cavalaria, ciclo-patrolhamento, radio patrulhamento, policiamento aéreo, comunitário, dentre outros, são passíveis de uma avaliação no sentido de verificar pontos a serem melhorados e aspectos positivos.

**Tabela 3** – Medidas descritivas da amostra

Variáveis	Média	DP	1º Quartil	Med.	3º Quartil	Ass.	Cur.
<i>Dependente</i>							
-Satisfação geral com a PMPB	5,09	1,14	4,50	5,00	5,75	0,16	0,14
<i>Independentes</i>							
-Percepção de criminalidade	5,22	1,07	4,33	5,00	6,00	0,18	-0,27
-Percepção de desordem física	6,40	1,09	5,75	6,25	7,00	0,18	-0,28
-Percepção de desordem social	4,52	1,09	4,00	4,50	5,00	-0,13	0,13
-Percepção de segurança	4,80	1,23	4,00	5,00	5,50	-0,51	0,88
-Percepção da abordagem da PMPB	5,82	0,96	5,20	6,00	6,40	-0,33	1,47

DP = Desvio padrão; Med. = Mediana; Ass. = Assimetria; Cur. = Curtose.

Os construtos analisados podem servir como importantes indicadores para que os órgãos interessados avaliem se estão investindo de maneira eficaz e eficiente em áreas consideradas relevantes para a população, como a área de segurança pública. Investigar de maneira mais profunda a explicação para resultados tão moderados se torna uma maneira de justificar novos gastos e novas políticas públicas no cenário da segurança pública local.

### 4.3 Análise de regressão

Além de resultados descritivos, o presente artigo buscou apresentar dados de uma regressão linear múltipla por mínimos quadrados ordinários (OLS) (Tabela 4), no intuito de responder as hipóteses formuladas no capítulo de referencial teórico.

**Tabela 4** – Modelo de regressão linear múltipla (OLS) de satisfação com a PMPB.

Modelo	$\beta$	Erro Padrão	$t$	$p$ -valor	Int. Confiança (LI   LS)
(Intercepto)	1,514	0,424	3,569	0,000 <sup>a</sup>	0,680   2,348
Percepção de criminalidade	-0,137	0,054	-2,538	0,012 <sup>c</sup>	-0,243   -0,031
Percepção de desordem física	-0,002	0,053	-0,038	0,970	-0,106   0,102
Percepção de desordem social	0,149	0,054	2,752	0,006 <sup>b</sup>	0,042   0,255
Percepção de segurança	0,128	0,047	2,704	0,007 <sup>b</sup>	0,035   0,222
Percepção da abordagem da PMPB	0,519	0,058	8,948	0,007 <sup>b</sup>	0,405   0,633
<b>Diagnóstico da Regressão</b>					
Estatística F (5, 359gl) ( $p$ -valor)	27,027 (0,000 <sup>a</sup> )	Teste de Shapiro-Wilk ( $p$ -valor)		0,994 ( 0,126)	
R <sup>2</sup>	0,273	Teste de Breush-Pagan (5gl) ( $p$ -valor)		2,578 ( 0,765)	
R <sup>2</sup> Ajustado	0,263				

$\beta$  = Coeficiente Beta;  $t$  =  $t$  de Student; LI = Limite inferior; LS = Limite superior; <sup>a</sup>  $p < 0,001$ ; <sup>b</sup>  $p < 0,01$ ; <sup>c</sup>  $p < 0,05$

Valores de significância de F ( $p < 0,001$ ) sugerem que o modelo está bem ajustado e que as variáveis que o compõe explicam 26,3% da variância total da variável dependente

satisfação geral com a PMPB. Valores dos testes de Shapiro-Wilk e Breush-Pagan indicam o ajuste do modelo quanto a normalidade e homocedacidade.

O modelo indica que a percepção de criminalidade possui influência negativa na satisfação com a PMPB (H1) não foi rejeitada ( $\beta = -0,137$  e  $p < 0,05$ ). Ou seja, para os entrevistados, quanto maior for a percepção de criminalidade em seu bairro, menor é a satisfação com o serviço prestado pela polícia.

Em termos de desordem, o modelo mostra que a hipótese H2a, sobre a percepção de desordem física, não afeta significativamente a satisfação dos respondentes com a polícia ( $\beta = -0,002$  e  $p > 0,05$ ). No entanto, os dados revelam que a hipótese H2b, a respeito da percepção de desordem social, não foi rejeitada ( $\beta = 0,149$  e  $p < 0,01$ ). Ou seja, quanto maior for a percepção de desordem social, menor a satisfação com os serviços prestados pela polícia.

A hipótese H3, sobre a percepção de segurança, não foi rejeitada ( $\beta = 0,128$  e  $p < 0,01$ ). Ou seja, quanto melhor a percepção dos respondentes quanto a sua segurança, maior será sua satisfação com a polícia.

Finalmente, a H4 postula que a percepção de uma abordagem policial justa possui influência positiva na satisfação. Consistente com pesquisas anteriores, essa hipótese também não foi rejeitada ( $\beta = 0,519$  e  $p < 0,01$ ). Respondentes que perceberam tratamentos mais justos por parte dos policiais em suas abordagens, reportaram níveis mais altos de satisfação com o serviço dos mesmos.

## **5. Considerações finais**

O uso de ferramentas complementares na concepção e implementação de táticas inovadoras de policiamento a partir da consideração de indicadores de desempenho alternativos, se mostra como prática relevante na busca de verificar índices de percepções diretamente junto aos cidadãos que recebem o serviço prestado pela PMPB. No entanto, para isso requer que os agentes de segurança do Estado estejam receptivos aos resultados, sejam positivos ou sejam negativos, já que ambos possuem repercussões que podem ajudar na redução de índices de criminalidade, inibindo a prática de atos delituosos, reduzindo o índice de criminalidade e aumentando a satisfação e o bem-estar geral daquela população. Requer ainda, em um momento onde o sentimento de insegurança cresce a níveis extraordinários por todo o país, que o cidadão comum também tem obrigação com a sua segurança pública, atuando de forma mais efetiva, participando e cobrando.

O estudo aqui apresentado buscou, nessa perspectiva, analisar o índice de satisfação com o serviço prestado pela PMPB, a partir de cinco variáveis preditoras dessa satisfação:

percepção de criminalidade, percepção de desordem (física e social), percepção de segurança e percepção quanto da abordagem utilizadas pelo efetivo da PMPB ao realizar suas atribuições diárias. Dessa forma, esta pesquisa teve como objetivo examinar quais fatores predizem a satisfação do cidadão pessoense com a Polícia Militar da Paraíba no intuito de fornecer informações complementares para consideração das organizações policiais enquanto deliberam quais táticas de policiamento adotar, inibindo a prática de atos delituosos e reduzindo o índice de criminalidade e aumentando a satisfação daqueles que recebem o serviço. Os resultados mostraram que, estatisticamente, quatro das variáveis possuem influência sobre a satisfação com o serviço prestado pela PMPB. No sentido prático, todos os construtos analisados possuem importância para um melhor entendimento dos serviços prestados pela PMPB.

O crescimento da violência e criminalidade tem ganhado papel de destaque em todas as classes sociais da população. É notável o aumento acentuado desses índices que são progressivamente apontados através da mídia e por estudos, expondo o sentimento de medo e insegurança social, enfatizando a insatisfação da comunidade com a incerteza do atendimento em tempo hábil e com qualidade (Sousa, 2012) dos serviços prestados pela PMPB.

O rápido e impressionante aumento de homicídios, que se constitui como indicador mais dominante da violência social em todo o mundo, é apenas a ponta mais cruel dessa tragédia. Ela é acompanhada por imensos outros prejuízos econômicos, sociais, políticos e para o bem-estar e para a vida cotidiana dos cidadãos. O crescimento de um medo social difuso e uma sensação de fraqueza e impotência da autoridade pública para dar-lhe segurança completam os sentimentos de uma população que, da forma mais indesejável possível, tomou consciência da importância da polícia para o funcionamento da sociedade em seu cotidiano. Nesse sentido, se mostra a importância dessa pesquisa e seus resultados no entendimento de que tudo passa por uma teia onde todos, criminosos, cidadãos de bem e polícia fazem parte. Se faz, dessa forma, necessário entender os ensejos dos cidadãos para a prestação de um serviço efetivo.

A vitimização e a sensação de segurança devem servir de importantes indicadores na formulação, gestão e a avaliação de políticas públicas.

## 6. Referências

ADORNO, S.; PASATINO, W. Violência e impunidade penal: da criminalidade detectada à criminalidade investigada. *DILEMAS*, v. 3, n. 7, p. 51-84, 2010.

ALMEIDA, L.G. O descompasso entre a realidade midiática e a realidade processual e suas implicações para o julgamento criminal justo. *Revista Transgressões: Ciências Criminais em Debate*, v. 5, n. 2, p. 82-103, 2017.

BARBOSA, M.M. *Inquérito policial*. 7a. ed. São Paulo: Editora Métodos, 2009.

- BELK, R.W. Possessions and the Extended Self. *Journal of Consumer Research*, v. 15, n. 2, p. 139-168, 1988. DOI: <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem03037>.
- BINDAH, E.V.; OTHMAN, N. The role of family communication and television viewing in the development of materialistic values among young adults. A Review. *International Journal of Business and Social Science*, v. 2, n. 23, p. 238-248, 2011.
- BÔAS NETO, F.V.; FREITAS, J.C.S. A extinção da punibilidade pela prescrição penal e seus efeitos na sociedade. *SYNTHESIS – Revista Digital FAPAM*, v. 6, n. 6, p. 159-183, 2016.
- BRAGA, A.A. The effects of hot spots policing on crime. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, v. 578, n. 1, p. 104-125, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1177/000271620157800107>.
- BRAGA, A.A.; PAPACHRISTOS, A.V.; HUREAU, D.V. The effects of hot spots policing on crime: an updated systematic review and meta-analysis. *Justice Quarterly*, v. 31, n. 4, p. 633-663, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1080/07418825.2012.673632>.
- BRASIL. *Constituição Federal de 1988*. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>.
- CARNEIRO, L.P. *Políticas locais de segurança pública: o desafio do controle da desordem*. Rede de Economia Aplicada (REAP), 2012. (Working Paper, n. 027).
- CERQUEIRA, D. et al. *Atlas da violência*. Rio de Janeiro: Ipea e FBSP, 2017.
- CERQUEIRA, D. et al. *Atlas da violência*. Rio de Janeiro: Ipea e FBSP, 2018.
- CERQUEIRA, D. *Mapa de homicídios ocultos no Brasil*. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2013. (Texto para Discussão, n. 1848).
- COLMÁN, L.C.T.; SOUZA, R.G. Violência, sentimento de insegurança e incivilidade. *Revista Senso Comum*, v. 1, n. 1, p. 38-46, 2009.
- CRANK, J.P. Institutional theory of police: a review of the state of the art. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, v. 26 n. 2, p.186-207, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1108/13639510310475723>.
- CRANK, J.P.; LANGWORTHY, R. An institutional perspective of policing. *Journal of Criminal Law and Criminology*, v. 83, n. 2, p. 338-63, 1992.
- DAI, M.; JOHNSON, R.R. Is neighborhood context a confounder? Exploring the effects of citizen race and neighborhood context on satisfaction with police. *Policing: An International Journal*, v. 32, n. 4, p.595-612, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1108/13639510911000722>.
- DURLAUF, S.N.; NAGIN, D.S. Imprisonment and crime: can both be reduced? *Criminology & Public Policy*, v. 10, n. 1, p. 13-54, 2011. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1745-9133.2010.00680.x>.
- FARIAS, E.P.; LIVRAMENTO, P. Princípios utilizados no processo de intervenções em bairros com redes de vizinhos. In: SEMINÁRIO UNIVERSIDADES CORPORATIVAS E ESCOLAS DE GOVERNO, 1., 2017, Florianópolis. *Anais...* . Florianópolis: SUCEG, 2017. p. 791-801.
- FGV/DAPP. *O dilema do brasileiro: entre a descrença no presente e a esperança no futuro*. Rio de Janeiro: FGV, 2017.
- FREIRE, M.D. Paradigmas de segurança no Brasil: da ditadura aos nossos dias. *Revista Aurora*, v. 3, n. 1, p. 49-58, 2009.

GIL, A.C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6a. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROFF et al. Does what police do at hot spots matter? Philadelphia policing strategy experiment. *Criminology*, v. 53, n. 1, p. 23-53, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1111/1745-9125.12055>.

HABERMAN et al. Satisfaction with police in violent crime hot spots: using community surveys as a guide for selecting hot spots policing tactics. *Crime & Delinquency*, v. 62, n. 4, p. 525-557, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1177/0011128713516840>.

HAIR, J.F. et al. *Análise multivariada de dados*. 6a. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HOLMBERG, L. Policing and the feeling of safety: the rise (and fall?) of community policing in the Nordic countries. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, v. 5, n. 2, p. 205-219, 2005. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/14043850410010702>.

IBGE. *Brasil em síntese*. 2018. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/joaopessoa/panorama>>

JUCÁ, R.L.C. O papel da sociedade na política de segurança pública. *Revista Jus Navigandi*, v. 7, n. 60, 2002.

LAWTON, B.A.; TAYLOR, R.B.; LUONGO, A.J. Police officers on drug corners in Philadelphia, drug crime, and violent crime: intended, diffusion, and displacement impacts. *Justice Quarterly*, v. 22, n. 4, p. 427-451, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1080/07418820500364619>.

LIMA, J.B. *A Briosá: a história da Polícia Militar da Paraíba*, 2013. Disponível em: [http://www.pm.pb.gov.br/arquivos/historia\\_da\\_pmpb.pdf](http://www.pm.pb.gov.br/arquivos/historia_da_pmpb.pdf) e no próprio livro. Acesso em: 27/fev/2018.

LIMA, R.S.; BUENO, S.; MINGARDI, G. Estado, polícias e segurança pública no Brasil. *Revista Direito GV*, v. 12, n. 1, p. 49-85, 2016.

LOEWEN, L.J.; STEEL, G.D.; SUEDFELD, P. Perceived safety from crime in the urban environment. *Journal of Environmental Psychology*, v. 13, n. 4, p. 323-331, 1993. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0272-4944\(05\)80254-3](https://doi.org/10.1016/S0272-4944(05)80254-3).

MCGARRELL et al. Reducing firearms violence through directed police patrol. *Criminology & Public Policy*, v. 1, n. 1, p. 119-148, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1745-9133.2001.tb00079.x>.

MELLO, M.D.; TOIGO, M.D.; FRANÇA, A.A. A percepção da comunidade sobre a Polícia Militar em Marília – SP. *Revista de Iniciação Científica da FFC*, v. 4, n. 3, p. 67-86, 2004.

MESQUITA NETO, P. Policiamento comunitário e prevenção do crime: a visão dos coronéis da Polícia Militar, *São Paulo em Perspectiva*, v. 18, n. 1, p. 103-110, 2004. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-88392004000100013>.

MIETHE, T.D. Fear and withdrawal from urban life. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, v. 539, n. 1, p. 14-27, 1995. DOI: <https://doi.org/10.1177/0002716295539001002>.

MINAYO, M.C.S.; SOUZA, E.R. Violência e saúde como um campo interdisciplinar e de ação coletiva. *História, Ciências, Saúde*, v. 4, n. 3, p. 513-531, 1998.

MOREIRA NETO, D.F. *Curso de Direito Administrativo: parte introdutória, parte geral, parte especial*. 15a. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.

PARAÍBA. Lei Complementar nº 87, de 02 de dezembro de 2008. *Organização estrutural e funcional da Polícia Militar da Paraíba*. João Pessoa, PB, 2008.

PATROCÍNIO, M.C.C. Violência policial: estudo de caso da instituição Polícia Militar de Minas Gerais. *Revista de Psicologia: Saúde Mental & Segurança Pública*, v. 2, n. 3, p. 19-31, 2003.

PASTANA, D.R. Cultura do medo. *Cadernos de Campo: Revista de Ciências Sociais*, v. 10, p. 71-82, 2004.

PAULO, V.; ALEXANDRINO, M. *Direito constitucional descomplicado*. 15a. ed. São Paulo: Editora Método, 2016.

PEREIRA JÚNIOR, E.A. Colaboração com o trabalho da polícia: o respeito é fundamental. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 7, n. 2, p. 18-31 2013.

RAJAH, V.; KRAMER, R.; SUNG, H. Changing narrative accounts: how young men tell different stories when arrested, enduring jail time and navigating community reentry. *Punishment & Society*, v. 16, n. 3, p. 285-304, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1177/1462474514527148>.

RATCLIFFE et al. The Philadelphia foot patrol experiment: a randomized controlled trial of police patrol effectiveness in violent crime hotspots. *Criminology*, v. 49, n. 3, p. 795-831, 2011. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.2011.00240.x>.

RAYKOV, T.; MARCOULIDES, G.A. *Introduction to applied multivariate analysis*. New York: Taylor & Francis Group, 2008.

REINER, R. *A política da polícia*. São Paulo: Edusp, 2004.

REISIG, M.D.; PARKS, R.B. Experience, quality of life, and neighborhood context: a hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Quarterly*, v. 17, n. 3, p. 607-630, 2000. DOI: <https://doi.org/10.1080/07418820000094681>.

RODRIGUES, C.D.; OLIVEIRA, V.C. Medo de crime, integração social e desordem: uma análise da sensação de insegurança e do risco percebido na capital de Minas Gerais. *Revista Teoria & Sociedade*, v. 20, n. 2, p. 156-184, 2012.

SANTIN, V.F. *Controle judicial da segurança pública: eficiência do serviço na prevenção e repressão ao crime*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.

SILVA, J.A. *Curso de direito constitucional positivo*. 27a. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

SOUSA, C.S.R. O serviço policial, os conflitos sociais e o foco de atuação do policiamento de rádio patrulha em Cuiabá. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 6, n. 2, p. 390-411, 2012.

SOUZA, C.; CARVALHO, C.; MORAES, R.L. *Os observatórios de segurança pública municipais como ferramenta de gestão: o caso do município de Canoas*. Gestão pública municipal. Porto Alegre: Evangraf, 2017. p. 73-100.

SUNSHINE, J.; TYLER, T.R. The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & Society Review*, v. 37, n. 3, p. 513-548, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1111/1540-5893.3703002>.

TAYLOR, B.; KOPER, C.S.; WOODS, D.J. A randomized controlled trial of different strategies at hot spots of violent crime. *Journal of Experimental Criminology*, v. 7, n. 2, p. 149-181, 2011. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11292-010-9120-6>.

TELEP, C.W.; WEISBURD, D. What is known about the effectiveness of police practices in reducing crime and disorder? *Police Quarterly*, v. 15, n. 4, p. 331-357, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1177/1098611112447611>.

TYLER, T.R. Enhancing police legitimacy. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, v. 593, n. 1, p. 84-99, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1177/0002716203262627>.

UNODC. *Global study on homicide 2013: trends, contexts, data*. Vienna: United Nations Office on Drugs and Crime, 2014.

WEBER, M. *Ciência política: duas vocações*. 20a. ed. São Paulo: Editora Cultrix, 2013.

WEBER, M. Os fundamentos da organização burocrática: uma construção de um tipo ideal. In: CAMPOS, E. (Org.). *Sociologia da burocracia*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978. p. 15-28.

WEITZER, R.; TUCH, S.A. Determinants of public satisfaction with the police. *Police Quarterly*, v. 8, n. 3, p. 279-297, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1177/1098611104271106>.

GUIMARÃES, W.W.H. O uso legal da força policial como elemento garantidor dos direitos humanos no estado democrático de direito. *DOCTRINAL – Revista Doutrinária da Polícia Militar de Pernambuco*, v. 3, n. 2, p. 51-65, 2014.

## AGRADECIMENTOS

Meus agradecimentos:

A Deus, pela vida, pela saúde e por ser essencial em minha vida, autor de meu destino, meu guia, socorro presente na hora da angústia.

Ao meu pai Valdenício, minha mãe Iêda e minha esposa Rafaelle Costa que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

As minhas filhas amadas, Ana Micaela e Ana Luh, que são a razão de meu viver e o motivo da minha busca por dias melhores.

Ao meu avô paterno Jaime Rodrigues e meus tios Solon Marcelino e Lourdes Lira (*in memoriam*), por todas as vezes que me sorriram e acreditaram em minha capacidade, me dando forças para nunca desistir e tornar-me quem sou, pois sem eles este trabalho e muitos dos meus sonhos não teriam se realizado.

Ao Prof. Flávio Perazzo, pela orientação, e pelo seu grande desprendimento em ajudar quando era preciso e pela amizade.

Ao meu co-orientador, Prof. Nicolas Araújo, pela atenção aos detalhes, ajuda com textos, pela paciência com minhas dificuldades, por ter acreditado em mim, e por ser uma amizade sincera.

Agradeço, finalmente, à equipe do curso de Tecnólogo em Gestão Pública da UFPB e também às pessoas com quem convivi nesses espaços ao longo desses anos. A experiência de uma produção na comunhão de amigos foram a melhor experiência da minha formação acadêmica.

## Apêndice A

### Questionário de Pesquisa

**inforMA**  
Grupo de Pesquisa

Objetivo: Avaliar o grau de satisfação dos pessoenses com os serviços prestados pela Polícia Militar da Paraíba (PMPB).  
Não existem respostas certas ou erradas. Os dados são confidenciais.

**SPO0 Quanto ao serviço prestado pela PMPB no meu bairro, posso dizer que estou:**

Pouco satisfeito	Razoavelmente satisfeito								Totalmente satisfeito	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Em uma escala de 0 a 10, marque com um X o quanto ficou satisfeito com o trabalho feito pela polícia em seu bairro para:**

Fatores de Satisfação	Pouco satisfeito					Totalmente satisfeito					
SPOL1 Manter a ordem nas ruas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SPOL2 Prevenir crimes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SPOL3 Reduzir crimes não-violentos (furto, posse/tráfico de drogas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SPOL4 Reduzir crimes violentos (domésticos, estupro, homicídio, latrocínio, roubo)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**CRI0 Quanto a criminalidade no bairro onde moro, posso dizer que ela é:**

Muito baixa	Razoável								Muito alta	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Em uma escala de 0 a 10, marque com um X o quanto os problemas apresentados abaixo afetam as pessoas do seu bairro:**

Problemas	Pouco afetam					Muito afetam					
CRI1 Crimes não-violentos (deprecação de patrimônio, posse/tráfico de drogas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CRI2 Crimes violentos (domésticos, estupro, homicídio, latrocínio, roubo)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CRI3 Furto/Roubo (transeuntes, passageiros de ônibus)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CRI4 Furto/Roubo/Arrombamento (carros, casas/prédios/comércios/escolas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CRI5 Tiroteios (entre grupos de gangues rivais)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CRI6 Tiroteios (entre polícia e bandido)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**DES0 Quanto a desordem no bairro onde moro, posso dizer que ela é:**

Muito baixa	Razoável								Muito alta	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Em uma escala de 0 a 10, marque com um X o quanto os problemas apresentados abaixo afetam as pessoas do seu bairro:**

Problemas	Pouco afetam					Muito afetam					
DESS1 Barulho excessivo (som de carro, festas, latidos)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DESF1 Carros/Casas/Prédios/Comércios abandonados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DESF2 Iluminação pública	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DESF3 Limpeza urbana (lixo nas ruas e calçadas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DESS2 Moradores de rua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DESS3 Tráfico de drogas (nas ruas ou em casas/prédios/comércios/escolas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DESF4 Vandalismo em casas/prédios/comércios (pichações)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Em uma escala de 0 a 10, marque com um X o quanto você se sente satisfeito com a segurança em seu bairro:**

Satisfação com a Segurança	Pouco satisfeito					Muito satisfeito					
SEG1 Durante o dia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SEG2 Durante a noite	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**ABO0 Quanto a abordagem utilizada pela PMPB, posso dizer que estou:**

Pouco satisfeito	Razoavelmente satisfeito								Totalmente satisfeito	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Em uma escala de 0 a 10, marque com um X o quanto você concorda com os procedimentos utilizados pela PMPB:**

Fatores de Satisfação	Discordo Totalmente					Concordo Totalmente					
ABO1 A PMPB em João Pessoa é abusiva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ABO2 A PMPB em João Pessoa é educada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ABO3 A PMPB em João Pessoa é justa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ABO4 A PMPB em João Pessoa é violenta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ABO5 Os policiais da PMPB em João Pessoa são honestos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

GEN1 Qual o seu gênero? [ ] Feminino [ ] Masculino [ ] Transexual [ ] Travesti [ ] Outro: GEN2 \_\_\_\_\_

REN1 Qual a sua renda familiar?

[ ] Até R\$ 1.874 [ ] Entre R\$ 3.448 e R\$ 9.370 [ ] Acima de R\$ 18.740

[ ] Entre R\$ 1.874 e R\$ 3.748 [ ] Entre R\$ 9.370 e R\$ 18.740

ESCI Qual a sua escolaridade? [ ] Ensino Fundamental [ ] Ensino Médio [ ] Ensino Superior [ ] Pós-Graduação

ASS1 Já foi assaltado em seu bairro? [ ] Não [ ] Sim. ASS2 Quantas vezes? \_\_\_\_\_

IDA1 Qual a sua idade? \_\_\_\_\_ anos

LOC1 Bairro onde mora? \_\_\_\_\_

**Muito obrigado pela sua participação e colaboração!**