

**QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE  
COM MODELO SERVPERF NA ÁREA DO 4º BATALHÃO DE POLÍCIA  
MILITAR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

**QUALITY IN PUBLIC SECURITY SERVICES: AN ANALYSIS WITH THE  
SERVPERF MODEL IN THE AREA OF THE 4TH MILITARY POLICE  
BATTALION OF THE STATE OF RIO GRANDE DO NORTE**

*João Batista dos Santos<sup>1</sup>*

*Miler Franco D'anjour<sup>2</sup>*

**RESUMO**

A pesquisa teve como objetivo avaliar a percepção do nível de qualidade em serviços a partir do modelo SERVPERF do 4º Batalhão de Polícia Militar, na cidade de Natal/RN. Para tal, foi desenvolvida uma pesquisa descritiva, conduzida por uma *survey* de abordagem quantitativa com 90 pessoas que residem na Zona Norte de Natal/RN. Os dados foram coletados através de um questionário elaborado a partir do modelo SERVPERF. Os resultados da percepção dos respondentes através do referido modelo indicam que seus cinco fatores são essenciais para a aferição da qualidade dos serviços prestados pelo Batalhão analisado; deles, destacam-se as dimensões de confiabilidade, presteza e segurança, com médias acima de 6 em uma escala *likert* de 0 a 10. Isso reafirma um alto nível de percepção das pessoas que responderam ao questionário acerca da qualidade dos serviços prestados pela Polícia Militar. Finalmente, os resultados aferidos na presente pesquisa indicam que os serviços prestados pelo 4º Batalhão de Polícia Militar, apesar dos desafios e de todas as dificuldades, têm alcançado bons níveis de qualidade na percepção dos respondentes.

**Palavras-chave:** Qualidade, Serviço, Polícia, Militar, SERVPERF.

**ABSTRACT**

The research aimed to evaluate the perception of the level of quality in services based on the SERVPERF model of the 4th Military Police Battalion, in the city of Natal/RN. For this, a descriptive research was developed, conducted by a quantitative approach survey with 90 people residing in the North Zone of Natal/RN. Data were collected through a questionnaire based on the SERVPERF model. The results of the respondents' perception through the aforementioned model indicate that its five factors are essential to assess the quality of services provided by the analyzed Battalion; among them, the dimensions of reliability, promptness and security stand out, with averages above 6 on a likert scale from 0 to 10. This reaffirms a high level of perception of the people who answered the questionnaire about the quality of services provided by the Military Police. Finally, the results measured in this research indicate that the services provided by the 4th Military Police Battalion, despite the challenges and all the difficulties, have reached good levels of quality in the perception of the respondents.

**Key words:** Quality, Service, Police, Military, SERVPREF.

---

<sup>1</sup> Major da Polícia Militar do Rio Grande do Norte.

<sup>2</sup> Doutor em Administração. Professor Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte.

## INTRODUÇÃO

Atualmente as organizações estão buscando avaliar, através de pesquisas sobre a qualidade em serviços, o nível de satisfação dos seus clientes quanto à prestação dos serviços, com o objetivo de melhorar o padrão de qualidade a partir daquilo que os clientes desejam para atender as suas necessidades (CRONIN; TAYLOR,1992).

A qualidade na prestação do serviço é algo buscado tanto pelas organizações como pelos clientes; as corporações devem permanecer atentas quanto às especificidades dos serviços ofertados, visto que os clientes estão cada vez mais exigentes (PARASURAMAN, ZEITHAML E BERRY, 1985).

A mensuração da qualidade dos serviços prestados começou a ser discutida nos anos 1980 a partir dos artigos publicados por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988), que passaram a ser considerados o marco inicial da escala SERVQUAL (CORREIA-NETO; SOUTO, 2017). Essa escala objetivava desenvolver uma ferramenta capaz de medir a qualidade dos serviços através das percepções dos clientes (ELEUTÉRIO; SOUZA, 2002). Já nos anos 1990, Cronin e Taylor criaram um modelo de mensuração da qualidade do serviço prestado chamado SERVPERF, idêntico à escala SERVQUAL, porém sem o conjunto de questões referentes às expectativas (CRONIN; TAYLOR 1992).

No contexto da administração pública, é importante também avaliar a qualidade dos serviços prestados a partir da mensuração da satisfação da população que utiliza os serviços públicos, sejam na área de saúde, segurança pública, educação ou outros (SABRI-LAGHAIE; BABROUDI; GHOUSHCHI, 2021; CAMILLERI, 2021). A própria expressão “servidor público” se refere a alguém que está no exercício de cargo ou função pública, com o objetivo de servir ao público, atendendo as suas expectativas e demandas, sempre com o foco na qualidade da prestação do serviço ou atendimento ao público (UNOPAR).

Na atual conjuntura pela qual o Brasil e o estado do Rio Grande do Norte passam, mediante as altas taxas de violência e criminalidade, aliado ao aumento da sensação de insegurança, essa junção de fatores fez com que a segurança pública

ganhasse maior visibilidade tanto por parte dos órgãos estatais como também da própria população (OSP, 2021).

Essa mesma população é cliente e, portanto, recebedora da prestação de serviço por parte dos agentes de segurança pública, especialmente da Polícia Militar. Não obstante a isso, políticas públicas devem ser implementadas visando não só uma melhor prestação do serviço como também uma maior eficiência no enfrentamento à criminalidade (OSP, 2021).

A atividade policial militar em si é revestida de alta complexidade, já que cabe à corporação, conforme o artigo 144 da Constituição Federal, fazer o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública, ou seja, quando acontece algum delito, é o policial militar quem primeiro mantém contato com a vítima desse delito, objetivando dar uma resposta satisfatória aquele “cliente” da nossa prestação de serviço (BRASIL, 1988).

Neste contexto o estudo busca responder à seguinte questão de pesquisa: qual é o nível de qualidade na prestação do serviço pela Polícia Militar sob a ótica da população que reside na Zona Norte de Natal, utilizando o modelo SERVPERF? Assim, o objetivo geral consiste em avaliar a qualidade na prestação do serviço pela Polícia Militar sob a ótica da população que reside na Zona Norte de Natal, utilizando, para isso, o modelo SERVPERF.

Além desta parte introdutória, serão discutidos neste estudo os conceitos de qualidade e qualidade em serviços, o modelo da escala SERVPERF e os resultados de estudos correlatos que trataram da avaliação da qualidade em serviços no campo da segurança pública. Serão apresentados ainda os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa, a análise e discussão dos resultados e a conclusão.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### QUALIDADE EM SERVIÇO, ORIGEM HISTÓRICA, CONCEITOS E MODELOS

A qualidade na prestação do serviço é algo buscado pelas organizações de maneira contínua (GOZZI, 2015), sobretudo diante de um cenário de globalização e,

com ele, o conseqüente aumento da concorrência entre essas organizações na busca de atender o cliente de forma satisfatória e atender às suas expectativas.

A qualidade do serviço é medida de forma subjetiva, conforme a satisfação do cliente. Assim, as organizações procuram observar o quanto o cliente se satisfaz com o serviço prestado de modo a medir a qualidade deste (GONÇALVES FILHO, NIZZA, 2004).

Os primeiros a estudar e propor um modelo que pudesse mensurar a qualidade do serviço, baseado na comparação entre a percepção do cliente sobre o serviço ofertado e sobre o serviço esperado, ou seja, o desempenho em comparação com a expectativa, foram Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985). Esses autores observaram que os clientes recebedores do serviço ofertado usavam critérios parecidos para analisar a qualidade do serviço prestado e definiram esses critérios em cinco aspectos: confiabilidade, presteza, segurança, empatia e aspectos tangíveis. A esse modelo de análise da prestação de serviço foi dado o nome de modelo SERVQUAL (PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML, 1985). De forma resumida, o Quadro 1 apresenta os conceitos inerentes a cada um dos cinco aspectos observados no modelo SERVQUAL.

**Quadro 1 - Dimensões da qualidade em serviços**

<b>Categorias</b>	<b>Conceitos</b>
Confiabilidade	O cliente avalia a capacidade da organização em cumprir com aquilo que foi prometido, de forma confiável, trazendo confiança para aquele que receberá a prestação do serviço.
Presteza	Nesse aspecto procura-se avaliar a rapidez com que a organização consegue prestar o serviço. Trazendo para a Polícia Militar, seria dar uma resposta rápida ao cliente (população) que naquele momento será o recebedor do serviço prestado.
Segurança	Esse critério busca avaliar se a organização consegue transmitir segurança e confiança ao seu público-alvo, ou seja, a quem ela prestará o serviço.
Empatia	Avalia a organização no aspecto de como ela busca as soluções individualizadas para cada problema de cada cliente, ou seja, como cada cliente é atendido de acordo com as suas necessidades.
Tangibilidade	Aqui se busca avaliar a qualidade dos recursos e meios de que dispõe a organização para a prestação do serviço.

**Fonte:** Adaptado de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985).

Finalmente, com uma crítica à extensão do modelo de mensuração de qualidade em serviços proposto inicialmente por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985), os autores Cronin e Taylor (1992) criaram um modelo chamado SERVPERF, baseado unicamente na percepção do desempenho dos serviços prestados. Para Cronin e Taylor (1992), a qualidade percebida dos serviços antecede a satisfação do cliente. Sobre esse modelo, que será utilizado no presente artigo, será detalhado na subseção 2.2.

## QUALIDADE EM SERVIÇOS: O MODELO SERVPERF

Cronin e Taylor (1992) criaram um modelo de mensuração da qualidade do serviço chamado SERVPERF, semelhante ao modelo SERVQUAL, sendo que o SERVPERF mensura a qualidade do serviço prestado, a partir das percepções do cliente acerca do desempenho da organização (CRONIN E TAYLOR, 1992).

Salomi, Miguel e Abackerli (2005) apresentam que, no modelo SERVPERF, a qualidade percebida do serviço é um antecedente à satisfação do cliente, e que essa satisfação tem efeito significativo nas intenções de compra e/ou consumo.

Cronin e Taylor (1992) propõem a escala SERVPERF como uma alternativa ao modelo SERVQUAL. Eles consideram que os 22 itens que representam as dimensões da qualidade em serviço, propostas anteriormente por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988) estão suficientemente fundamentados.

No seu trabalho empírico, os autores aplicaram quatro séries de questões em empresas representantes do setor de serviço, atuantes em áreas bastante diversas como bancos, controle de pragas, lavagem de roupa a seco e lanchonete (CRONIN E TAYLOR, 1992). Ao final, eles concluíram que o instrumento SERVPERF é mais sensível em retratar as variações de qualidade em relação às outras escalas testadas, com a vantagem de reduzir o tamanho do instrumento de pesquisa. Assim, demonstraram, como sugerimos, que a satisfação dos clientes é antecedita pela percepção na qualidade dos serviços, de modo que aquela altera significativamente as intenções de compra (CRONIN E TAYLOR, 1992).

Segundo Paladini (2012), o modelo SERVPERF considera as premissas da qualidade total, através das quais a gestão da qualidade é entendida não apenas através dos resultados obtidos, mas de uma forma ampla em que se incluem todos os funcionários e todo o processo produtivo para o atendimento do cliente.

Miguel e Salomi (2004) afirmam que ambos os modelos SERVQUAL e SERVPERF são viáveis para mensurar a qualidade do serviço e que não sendo identificadas restrições quanto aos coeficientes de confiabilidade e viabilidade, ressaltam vantagens no uso do SERVPERF, em função do menor número de questões a serem respondidas pelos clientes, conforme apresentado no Quadro 2.

**Quadro 2: Escala SERVPERF**

Item	Declaração	Dimensão
1	As promessas da empresa XYZ são cumpridas.	Confiabilidade
2	Quando você tem algum problema, a empresa XYZ é solidária e o tranquiliza.	
3	A XYZ é uma empresa confiável.	
4	A empresa XYZ entrega o serviço no prazo prometido.	
5	A empresa XYZ mantém os registros históricos de forma adequada.	
6	A empresa XYZ não informa aos clientes como os serviços serão prestados.	Presteza
7	Os empregados da empresa XYZ não prestam um pronto atendimento.	
8	Os empregados da empresa XYZ não ficam sempre à disposição para auxiliar os clientes.	
9	Os empregados da empresa XYZ são muito ocupados para responder prontamente os clientes.	
10	Você pode confiar nos empregados da empresa XYZ.	Segurança
11	Você se sente seguro ao negociar com os empregados da empresa XYZ.	
12	Os colaboradores da empresa XYZ são educados.	
13	Os empregados têm o suporte adequado da empresa XYZ para realizar o seu trabalho.	

14	A empresa XYZ não te dá atenção individual.	Empatia
15	Os empregados da empresa XYZ não te dão atenção personalizada.	
16	Os empregados da empresa XYZ conhecem as suas necessidades.	
17	A empresa XYZ não coloca os seus interesses como prioridade.	
18	O horário de operação da empresa XYZ não é conveniente aos seus clientes.	
19	Os equipamentos da empresa XYZ são atualizados e modernos.	Tangibilidade
20	As instalações físicas da empresa XYZ são atrativas.	
21	Os empregados da empresa XYZ são limpos e bem-vestidos.	
22	As instalações físicas da empresa XYZ são condizentes com o serviço prestado.	

Fonte: Adaptado de Cronin; Taylor (1992)

Trazendo esses modelos de mensuração da qualidade da prestação do serviço para a atividade policial militar, pode-se afirmar que, como a Polícia Militar é a corporação responsável pelo policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública, ela precisa ser observada e mensurada no que se refere à qualidade da prestação do serviço pela sociedade como um todo. No presente artigo, analisamos acerca da população que reside na Zona Norte de Natal/RN, que recebe os serviços prestados pelo 4º Batalhão de Polícia Militar, localizado na Rua Bariri, s/nº, Conjunto Gramoré, Bairro Lagoa Azul.

Dentro dessa temática, é necessário se avaliar a percepção da sociedade quanto aos serviços prestados pela PM/RN, já que a busca por um modelo de segurança pública efetivo e de qualidade se faz pela construção de padrões de confiabilidade, presteza, segurança, empatia e tangibilidade entre a instituição e a sociedade (CRONIN E TAYLOR, 1992).

## ESTUDOS CORRELATOS EM QUALIDADE EM SERVIÇOS NA ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Na busca por uma compreensão da percepção da qualidade em serviços no campo da segurança pública, propõe-se uma revisão da literatura composta por

artigos que tratem sobre o tema qualidade de serviços em segurança pública e aplicação de escala SERVPERF. Assim, foi realizado um levantamento na literatura nacional dos últimos dez anos dos principais achados sobre a qualidade em serviços de segurança pública que utilizaram a escala SERVPERF.

Como resultado, foram identificados alguns artigos de periódicos nacionais, dos quais apenas cinco tratavam efetivamente da avaliação da qualidade em serviços no campo da segurança pública (LOPES NETO, 2013; BERNARDO; SALLES, 2014; SCANFONE; TORRES JÚNIOR; GOSLING, 2017; ANGELIN, 2019; SANTOS; GOMES, 2021). Os resultados destes estudos serão apresentados e discutidos de forma a estabelecer padrões comparativos para a análise e discussão dos resultados desta pesquisa.

Mensurar a qualidade em serviços de segurança pública exige a avaliação de métodos e boas escolhas de variáveis, afinal, cada serviço tem suas particularidades (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017). Dentro desse contexto, o uso do modelo SERVPERF para a aferição da qualidade de serviço tem uma forte aceitação na literatura e contribui, desse modo, para a mensuração da qualidade de serviço (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005; SOUTO; CORREIA-NETO, 2017). Apesar de se ter identificado outras opções de escalas (PARASURAMAN, ZEITHAML E BERRY (1985; 1988; 1991; SALVADOR-FERRER, 2010), a escala SERVPERF mostra-se adequada para a realidade deste estudo uma vez que mensura apenas a percepção como parâmetro de qualidade e então parte de uma escala intervalar variando de 0 a 10, entre os extremos de discordância e concordância (CRONIN; TAYLOR, 1992).

O estudo feito por Lopes Neto (2013) teve como objetivo avaliar a satisfação do usuário (o cidadão) com o policiamento realizado pela 1ª Companhia de Policiamento do 2º Batalhão de Polícia Militar de Roraima - RR. Foi realizado um estudo quantitativo por intermédio de uma amostra de 382 moradores de treze bairros de cobertura da referida companhia por meio da aplicação de questionários adaptados a partir da escala SERVQUAL. Os resultados indicaram que, para a avaliação da perspectiva/percepção do usuário/cidadão, ficou constatado que o policiamento realizado pela referida companhia ficou muito abaixo da perspectiva esperada do cidadão/usuário em relação ao que ele percebe. Ao final, ele concluiu

em seu estudo que o instrumento de questionário oriundo da escala SERVQUAL é capaz de avaliar a satisfação do usuário/cidadão com o policiamento realizado por qualquer unidade policial militar, com o objetivo de prestar um serviço de policiamento de melhor qualidade.

O estudo desenvolvido por Bernardo; Salles (2014) teve como objetivo principal promover uma avaliação do atendimento gerado através Centro de Operações da PMMG (COPOM) para que possibilitasse a compreensão quanto a se existe correspondência entre a expectativa dos cidadãos e o desempenho apresentado pela PMMG nas regiões que compõem o município de Juiz de Fora. Para tanto realizaram uma pesquisa bibliográfica, aliada a qual prepararam também 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, utilizaram uma adaptação da escala SERVQUAL; fizeram também consultas a documentos institucionais arquivados, principalmente no COPOM. A partir dos resultados alcançados, conseguiu-se perceber discrepâncias entre as expectativas dos entrevistados e a atuação apresentada pela polícia no oferecimento do serviço de segurança pública.

Scanfone; Torres Júnior e Gosling (2017) realizaram um estudo cujo objetivo foi buscar uma melhor compreensão sobre as especificidades de cada modelo de oferta de valor por meio da apresentação, análise e discussão de três serviços de segurança pública prestados pela Polícia Militar de Minas Gerais - PMMG. Para tanto, a partir dos dados obtidos por meio de entrevistas, documentos e observações diretas, buscou-se identificar como se dá o processo de oferta de valor em cada serviço pesquisado. Os resultados apontaram diferenças significativas entre os modelos quanto ao papel requerido do cliente e às possibilidades de interação entre os envolvidos no serviço.

Angelin (2019), em sua dissertação, avalia que são poucos os estudos referenciados quanto à avaliação da qualidade dos serviços públicos na área de segurança pública. Ele pressupõe que a avaliação da qualidade desses serviços é específica devido a serem serviços exclusivos, complexos e diversificados. No final da sua pesquisa, realizada com o 9º Grupamento de Bombeiros do Estado de São Paulo, tanto pela vertente do prestador do serviço (bombeiro) quanto pela do usuário

dos serviços (população), ele concluiu que a satisfação tem relação com a qualidade nos serviços para ambos os grupos e há divergências que melhor representam as percepções dos serviços ao se analisarem as variáveis que as compõem.

Por fim, Santos; Gomes (2021) afirmam que, em razão da relevante função que as polícias cumprem na sociedade, é importante a obtenção de informações que possam ser utilizadas para avaliar o seu desempenho e, com isso, aprimorar seus serviços e atender às exigências e necessidades da comunidade. O trabalho por eles realizado teve como objetivo efetuar uma revisão sistemática da literatura acerca do desempenho de organizações policiais. Ao final, concluíram que o desempenho das organizações policiais deve ser mensurado de acordo com os objetivos e atribuições de cada polícia que será avaliada, conforme as atividades que são realizadas e em consonância com a dimensão que se deseja medir. Somente após essa definição é possível escolher as variáveis que serão utilizadas para analisá-lo.

## METODOLOGIA

Para melhor compreender a percepção do nível de qualidade em serviços da Polícia Militar pela população que reside na Zona Norte de Natal/RN e percebe a prestação de serviços do 4º Batalhão de Polícia Militar, foi realizada uma pesquisa descritiva que busca “especificar as propriedades, as características e os perfis de pessoas, grupos, comunidades, processos, objetos ou qualquer fenômeno que se submeta a uma análise” com o objetivo de apresentar com exatidão os ângulos ou dimensões do que se investiga cientificamente (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p. 102).

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa foi do tipo *survey*, uma vez que a técnica de coleta dos dados utilizada neste estudo foi o questionário. Esse instrumento “possui um conjunto de questões que são submetidas a um número de pessoas com o intuito de coletar informações” (FACHIN, 2006, p. 158). Quanto à abordagem, foi adotado um método quantitativo, com objetivo de mensurar fenômenos, o qual envolve coletar e analisar dados numéricos e aplicar técnicas estatísticas (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Segundo Lakatos e Marconi (2001, p. 108), população “é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. A população presente no estudo foi delimitada dentre os usuários dos serviços do 4º BPMRN, em um total de 360.122 pessoas, que residem na Zona Norte de Natal (IBGE, 2017).

A amostra foi classificada como do tipo probabilística aleatória simples, na qual, dentro do universo da pesquisa, as pessoas pesquisadas foram selecionadas ao acaso, ou seja, a escolha de um indivíduo deve ser tão aleatória quanto a de qualquer outro que comporá a amostra da pesquisa. Dessa forma, a amostra do presente estudo foi calculada de forma a garantir um índice de confiabilidade de 90% e um erro amostral de 7%, o que resultou em uma amostra total de 90 pessoas pesquisadas (FONSECA; MARTINS, 1996; SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

Após ter definido a população e a amostra, foi definida a técnica para a coleta de dados, sendo utilizado um questionário que, de acordo com Lakatos e Marconi (2001, p. 98), “é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. O instrumento utilizado nesta pesquisa tomou como base o modelo SERVPERF, de mensuração da satisfação de clientes acerca da qualidade em serviços oferecidos por uma determinada instituição. A escala SERVPERF foi proposta inicialmente por Cronin e Taylor (1992), sendo traduzida e adaptada para realidade deste estudo.

O questionário aplicado neste estudo foi composto por um total de 27 variáveis. Destas, cinco foram estruturadas em forma de perguntas com o objetivo de caracterizar o perfil sociodemográfico dos respondentes. Sendo 22 variáveis em forma de assertivas que foram mensuradas através de uma escala do tipo *likert* de 11 pontos, onde o “0” representa a discordância total e o “10” a concordância total acerca das afirmações.

Buscou-se avaliar com essas 22 assertivas a percepção da comunidade quanto à qualidade dos serviços prestados pelo 4º Batalhão de Polícia Militar, responsável pelo policiamento na Zona Norte de Natal/RN, através do modelo SERVPERF. Para isso, foram consideradas as dimensões de confiabilidade, presteza, segurança, empatia e tangibilidade, elaboração feita com base no modelo original de

Cronin e Taylor (1992) e adaptada às características dos serviços prestados pela organização pesquisada (COSTA, 2011; SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

O processo prático de coleta dos dados realizou-se através da elaboração de um formulário eletrônico através do *Google Forms*, que foi enviado através de alguns grupos de *Whatsapp*, onde se pôde contar com a ajuda de algumas lideranças comunitárias na divulgação do questionário nos referidos grupos. O processo de coleta dos dados foi realizado no período de novembro de 2021 a janeiro de 2022, por meio do qual se obteve um retorno de 90 questionários tabuláveis, ou seja, com respostas completas.

Os dados coletados foram analisados através de técnicas de estatística descritiva, como o cálculo da distribuição de frequência relativa, média, mediana e desvio padrão. As técnicas estatísticas descritivas foram utilizadas para caracterizar os respondentes, bem como avaliar as suas percepções acerca dos serviços prestados pela Polícia Militar a partir das dimensões propostas por Cronin e Taylor (1992), que avaliam a qualidade em serviço considerando os aspectos de confiabilidade, presteza, segurança, empatia e tangibilidade.

Seguindo a escala de 11 pontos na avaliação de concordância, foram estabelecidos quatro níveis para analisar o nível de qualidade em serviços do 4º BPMRN, que são: crítico, baixo, moderado e alto. A análise dos resultados foi realizada considerando que um valor entre 0 e 2,5 indica um nível crítico de concordância; entre 2,6 e 5, revela um nível baixo; entre 5,1 e 7,5, um nível moderado e, por fim, entre 7,6 e 10 um nível alto, conforme o Quadro 3.

**Quadro 3 - Avaliação por grau de concordância**

Nível de Concordância			
Crítico	Baixo	Moderado	Alto
0 - 2,5	2,6 - 5,0	5,1 - 7,5	7,6 - 10

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Foram realizados ainda os cruzamentos das dimensões de qualidade em serviços com as características sociodemográficas dos respondentes com o objetivo de identificar características estratificadas pelo perfil dos subgrupos dos

respondentes acerca do nível de qualidade dos serviços prestados pelo 4º BPMRN. Por fim, os dados coletados foram tratados e analisados com o auxílio do *Microsoft Excel 365*.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Considerando o objetivo geral deste estudo, avaliar a percepção do nível de qualidade em serviços a partir do modelo SERVPERF, será apresentado, como primeiros resultados, uma caracterização das 90 pessoas que responderam ao questionário acerca da qualidade da prestação do serviço pelo 4º Batalhão de Polícia Militar. Esses dados foram tratados através de estatísticas descritivas que serão apresentadas com base no cálculo da distribuição de frequência relativa (Tabela 1), média, mediana e desvio padrão (Tabela 2). Os dados serão analisados e discutidos para uma melhor compreensão dos sujeitos pesquisados, tomando por base os resultados que emergiram do campo de pesquisa, e então serão comparados com as indicações da literatura trabalhada, além de resultados de outras pesquisas.

**Tabela 1 - Características gerais dos respondentes por frequência (n = 90)**

Características		Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Idade	18 - 30	11	12,22%
	31 - 40	21	23,33%
	41 - 50	33	36,67%
	51 - 60	20	22,22%
	61 - 70	05	5,56%
Sexo	Masculino	46	51,10%
	Feminino	44	48,90%
Escolaridade	Ensino Fundamental	06	6,66%
	Ensino Médio	44	48,90%
	Ensino Superior	26	28,90%
	Especialização / MBA	10	11,10%
	Mestrado	02	2,22%
	Doutorado	02	2,22%
Renda	Menor que R\$ 1212,00	18	20,00%
	R\$ 1212,00 - R\$ 3635,00	33	36,66%
	R\$ 3636,00 - R\$ 6059,00	23	25,56%
	R\$ 6060,00 - R\$ 8483,00	07	7,78%
	R\$ 8484,00 - R\$ 10.908,00	02	7,78%
	Maior que R\$ 10.908,00	02	2,22%
Quantidade de pessoas que residem com o respondente	1 - 2	24	26,67%
	3 - 4	47	52,22%
	5 - 6	17	18,89%

	7 - 8	02	2,22%
--	-------	----	-------

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme os dados coletados na pesquisa, a Tabela 1 apresenta algumas características detalhadas que podem contribuir para uma melhor caracterização das pessoas que responderam ao questionário da presente pesquisa. Os dados da pesquisa mostram que 82,22% dos sujeitos pesquisados possuem idade entre 31 e 60 anos: essa faixa etária predominante entre os respondentes reflete as características de uma população adulta jovem, e que está inserida na população economicamente ativa da Zona Norte de Natal/RN.

Quanto ao sexo dos respondentes, entre os participantes da pesquisa, ficou bem aproximada a quantidade de pessoas do sexo masculino com as do sexo feminino (46 homens e 44 mulheres, representando 51,10% e 48,90% respectivamente).

No quesito escolaridade, 50 respondentes, 55,56%, possuem ensino fundamental ou médio, sendo 48,90% possuidores do ensino médio e 6,66% possuidores do ensino fundamental. Por outro lado, 40 respondentes possuem nível superior, até o nível de doutorado, sendo o primeiro caso a sua maioria, ou seja, 26 pessoas possuidoras apenas do nível superior, o que equivale a 28,90% do total de entrevistados.

Quanto à renda, 18 das pessoas pesquisadas recebem menos de um salário-mínimo, o que equivale a 20% do total de respondentes, 33 pessoas recebem de um até menos de três salários-mínimos, o que equivale a 36,66% dos pesquisados e 23 pessoas recebem entre três até menos de seis salários mínimos, o que equivale a 25,56% do universo de entrevistados.

No que se refere à quantidade de pessoas que residem com os respondentes, em sua maioria eles residem com 3 a 4 pessoas (47 respondentes ou 52,22%), os que residem com 1 a 2 pessoas equivalem a 26,67% (24 respondentes), 5 a 6 pessoas, 18,89% (17 respondentes) e os que residem com 7 a 8 pessoas representam no universo dos pesquisados apenas 2,22% (2 respondentes).

**Tabela 2 - Fatores de avaliação da qualidade em serviços SERVPERF (n = 90)**

Fatores	Média	Mediana	Desv Pad
Confiabilidade	6,89	7	2,50
Presteza	6,99	8	2,54
Segurança	6,69	7	2,39
Empatia	6,72	7	2,43
Tangibilidade	5,20	5	2,64

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Alguns fatores na análise do instrumento SERVPERF são indispensáveis para mensurar a qualidade dos serviços ofertados, e são subdivididos em cinco dimensões, conforme apresentado na Tabela 2. O 4º Batalhão de Polícia Militar alcançou médias acima de 6, exceto na tangibilidade, em uma escala de 0 a 10, confirmando que está em um bom nível de prestação de serviço conforme a opinião das pessoas pesquisadas. A confiabilidade representa se a Polícia Militar consegue cumprir o que foi prometido em um prazo determinado, ou seja, dar uma pronta resposta as pessoas que dela precisam. Nesse quesito a média alcançou 6,89 em uma escala de 0 a 10, o que significa que a Polícia Militar cumpre com o seu papel constitucional e está sempre preocupada em manter a confiança da população como fator essencial e que busca resolver todas as adversidades quando necessário para uma melhor prestação do serviço.

A receptividade representa o quanto os policiais militares demonstram disposição em fazer um bom atendimento, e cabe aqui destacar que foi o quesito com a maior média por parte da população, com a média de 6,99, e a segurança, que diz respeito à competência com que esses policiais executam o serviço, correspondeu à média de 6,69, com índice de destaque. Esse efeito positivo pode ser justificado pela forma proativa de comunicação da polícia com a população na hora em que esta

precisa dos serviços policiais, bem como pela forma como as suas demandas são atendidas.

A empatia demonstra que a polícia dedica especial atenção à população e conhece as suas necessidades, e obteve uma média de 6,72, e, por último, a tangibilidade, que está ligada às instalações físicas e equipamentos, ficou com média de 5,2, atingindo a menor média, o que demonstra a visão que os respondentes têm acerca da estrutura física e logística do 4º Batalhão de Polícia Militar; por fim, todas as dimensões tiveram mediana entre 5 e 8 (CRONIN; TAYLOR 1992; SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005; DE AQUINO; DE BARROS JERÔNIMO; DE MELO, 2015; SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

Considerando o Quadro 3, os níveis de concordância das pessoas pesquisadas com a prestação de serviços por parte do 4º Batalhão de Polícia Militar, identificados como resultados desta pesquisa, ficaram no nível moderado (entre 5,1 e 7,5 na média), o que demonstra conformidade quando comparados a outros estudos na área de segurança pública que apresentam em comum a atenção às necessidades da população (AKDERE; TOP; TEKINGÜNDÜZ, 2020). Outra conformidade identificou-se na avaliação quanto à confiabilidade e à capacidade de resposta, tomadas como as variáveis que mais impactam na satisfação das pessoas (MEESALA APPAYYA; PAUL JUSTIN, 2018).

**Tabela 3: Avaliação de cruzamento dos dados formados pelos construtos de SERVPERF em função da escolaridade e do sexo (n = 90)**

Fatores	Grupos - Escolaridade	Média	Grupos - Sexo	Média		
Confiabilidade	Ens. Fundamental	6,97	Feminino	6,07		
	Ens. Médio	7,09				
	Graduação	6,13				
	Especialização	7,56			Masculino	7,67
	Mestrado	7,06				
	Doutorado	7,90				
Presteza	Ens. Fundamental	6,88	Feminino	6,10		
	Ens. Médio	7,16	Masculino	7,85		

QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE COM MODELO SERVPERF NA ÁREA DO 4º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

	Graduação	6,51		
	Especialização	7,40		
	Mestrado	7,63		
	Doutorado	7,13		
Segurança	Ens. Fundamental	6,25		
	Ens. Médio	7,03		
	Graduação	6,58	Feminino	6,02
	Especialização	7,20	Masculino	7,34
	Mestrado	8,38		
	Doutorado	7,50		
Empatia	Ens. Fundamental	6,23		
	Ens. Médio	7,01		
	Graduação	6,08	Feminino	6,02
	Especialização	7,12	Masculino	7,38
	Mestrado	8,30		
	Doutorado	6,40		
Tangibilidade	Ens. Fundamental	3,88		
	Ens. Médio	5,93		
	Graduação	4,18	Feminino	5,26
	Especialização	4,85	Masculino	5,14
	Mestrado	8,25		
	Doutorado	5,00		

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O conceito de confiabilidade avalia a capacidade da organização em cumprir com o cliente aquilo que foi prometido de forma confiável, trazendo segurança para o cliente (Cronin e Taylor, 1992). Dentro dessa assertiva, na Tabela 3 podemos perceber que, dentre os respondentes, a maior parcela dos que confiam na prestação de serviço por parte do 4º Batalhão de Polícia Militar são também aqueles

que detêm maior nível de escolaridade (doutorado) e a menor média ficou com aqueles que possuem o nível de graduação em nível superior. É interessante também notar que esse fator, confiabilidade, é maior entre os homens do que entre as mulheres, a partir dos dados da pesquisa.

O fator *presteza*, que avalia a rapidez com que a organização consegue prestar o serviço, obteve a maior média entre os que possuem mestrado e a menor média entre os que possuem graduação. Nesse fator, também a maior média foi dada pelos respondentes do sexo masculino.

Nos fatores *segurança*, *empatia* e *tangibilidade*, as maiores médias foram dadas pelas pessoas que possuem mestrado e as menores médias foram dadas pelas pessoas que possuem o nível fundamental. Nos fatores *segurança* e *empatia*, novamente as maiores médias foram dadas pelos respondentes do sexo masculino, ao passo que no fator *tangibilidade* a maior média ficou por parte das pessoas do sexo feminino.

Por essa tabela, percebe-se que os respondentes que possuem maior escolaridade tendem a confiar mais na prestação de serviços por parte da Polícia Militar, em todos os aspectos que a pesquisa buscou (*confiabilidade*, *presteza*, *segurança*, *empatia* e *tangibilidade*), ao passo que os respondentes que detêm menor escolaridade (nível fundamental) tendem a confiar menos.

**Tabela 4: Avaliação de cruzamento dos dados formados pelos construtos de SERVPERF em função da renda e da idade (n = 90)**

QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE COM MODELO SERVPERF NA ÁREA DO 4º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

<i>Fatores</i>	<i>Grupos - Renda</i>	<i>Média</i>	<i>Grupos - Idade</i>	<i>Média</i>
<i>Confiabilidade</i>	<i>Menor que R\$ 1212,00</i>	<i>6,67</i>	<i>18 - 30</i>	<i>6,02</i>
	<i>R\$ 1212,00 - R\$ 3635,00</i>	<i>6,36</i>	<i>31 - 40</i>	<i>6,11</i>
	<i>R\$ 3636,00 - R\$ 6059,00</i>	<i>7,71</i>	<i>41 - 50</i>	<i>7,81</i>
	<i>R\$ 6060,00 - R\$ 8483,00</i>	<i>7,86</i>	<i>51 - 60</i>	<i>6,58</i>
	<i>R\$ 8484,00 - R\$ 10.908,00</i>	<i>6,74</i>	<i>61 - 70</i>	<i>7,16</i>
	<i>Maior que R\$ 10.908,00</i>	<i>5,00</i>		
	<i>Presteza</i>	<i>Menor que R\$ 1212,00</i>	<i>7,07</i>	<i>18 - 30</i>
<i>R\$ 1212,00 - R\$ 3635,00</i>		<i>6,52</i>	<i>31 - 40</i>	<i>6,65</i>
<i>R\$ 3636,00 - R\$ 6059,00</i>		<i>7,50</i>	<i>41 - 50</i>	<i>7,91</i>
<i>R\$ 6060,00 - R\$ 8483,00</i>		<i>7,75</i>	<i>51 - 60</i>	<i>6,30</i>
<i>R\$ 8484,00 - R\$ 10.908,00</i>		<i>7,18</i>	<i>61 - 70</i>	<i>6,50</i>
<i>Maior que R\$ 10.908,00</i>		<i>5,38</i>		
<i>Segurança</i>		<i>Menor que R\$ 1212,00</i>	<i>7,03</i>	<i>18 - 30</i>
	<i>R\$ 1212,00 - R\$ 3635,00</i>	<i>6,08</i>	<i>31 - 40</i>	<i>6,00</i>
	<i>R\$ 3636,00 - R\$ 6059,00</i>	<i>7,24</i>	<i>41 - 50</i>	<i>7,47</i>
	<i>R\$ 6060,00 - R\$ 8483,00</i>	<i>7,64</i>	<i>51 - 60</i>	<i>6,51</i>
	<i>R\$ 8484,00 - R\$ 10.908,00</i>	<i>6,25</i>	<i>61 - 70</i>	<i>6,35</i>
	<i>Maior que R\$ 10.908,00</i>	<i>6,25</i>		
	<i>Empatia</i>	<i>Menor que R\$ 1212,00</i>	<i>7,01</i>	<i>18 - 30</i>
<i>R\$ 1212,00 - R\$ 3635,00</i>		<i>6,21</i>	<i>31 - 40</i>	<i>6,09</i>
<i>R\$ 3636,00 - R\$ 6059,00</i>		<i>7,34</i>	<i>41 - 50</i>	<i>7,42</i>

QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SEGURANÇA PÚBLICA: UMA ANÁLISE COM MODELO SERVPERF NA ÁREA DO 4º BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

	R\$ 6060,00 – R\$ 8483,00	7,29	51 – 60	3,38
	R\$ 8484,00 – R\$ 10.908,00	6,17	61 – 70	6,36
	<i>Maior que R\$ 10.908,00</i>	6,58		
<i>Tangibilidade</i>	<i>Menor que R\$ 1212,00</i>	6,15	18 – 30	5,61
	R\$ 1212,00 – R\$ 3635,00	4,96	31 – 40	5,14
	R\$ 3636,00 – R\$ 6059,00	5,06	41 – 50	4,91
	R\$ 6060,00 – R\$ 8483,00	5,00	51 – 60	5,96
	R\$ 8484,00 – R\$ 10.908,00	3,93	61 – 70	3,40
	<i>Maior que R\$ 10.908,00</i>	7,50		

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Analisando cada um dos fatores que foram propostos por Cronin e Taylor na escala SERVPERF, é possível propor uma leitura que pode ser feita da Tabela 4, a partir dos dados coletados, tal como se verá a seguir.

No fator segurança, a parcela dos respondentes que confiam mais nos serviços prestados pela Polícia Militar é aquela cuja faixa de renda está entre cinco e sete salários-mínimos; já as pessoas que confiam menos são as que estão na faixa de renda acima de nove salários-mínimos. Por idade, os que mais confiam estão na faixa etária entre 41 e 50 anos e os que confiam menos estão entre 18 e 30 anos.

No quesito prestação, a maior média foi encontrada entre os que recebem entre cinco e sete salários-mínimos; por outro lado, a menor média está entre os que recebem acima de nove salários-mínimos. As pessoas que têm entre 41 e 50 anos deram uma maior média nesse item; já as que têm entre 51 e 60 anos foram as que deram a menor média.

A segurança obteve a maior média entre os que recebem entre cinco e sete salários-mínimos; a menor média foi obtida entre os que recebem entre um e três salários-mínimos. Analisando a faixa etária, nesse item, a maior média foi dada pelos

que estão entre 41 e 50 anos e a menor média ficou entre os que estão entre 31 e 40 anos.

O fator empatia foi mais bem avaliado pelas pessoas que recebem entre três e cinco salários-mínimos; em contrapartida, esse fator obteve a menor média entre as pessoas pesquisadas que recebem entre sete e nove salários-mínimos. Por faixa etária, as pessoas que têm entre 41 e 50 anos foram as que melhor avaliaram, e as pessoas que têm entre 51 a 60 anos foram as que pior avaliaram no quesito abordado.

Por último, o fator tangibilidade foi avaliado com a maior média pelos respondentes que recebem acima de nove salários-mínimos e com a menor média pelos que recebem entre sete e nove salários-mínimos. Na faixa etária, a maior média ficou com as pessoas que têm entre 51 e 60 anos e a menor média com as pessoas que têm entre 61 a 70 anos.

**Tabela 5: Avaliação de cruzamento dos dados formados pelos construtos de SERVPERF em função da quantidade de pessoas que residem com o respondente (n = 90)**

Fatores	Grupos - Quantidade de pessoas que residem com o respondente	Média
Confiabilidade	1 - 2	7,23
	3 - 4	6,80
	5 - 6	6,35
	7 - 8	9,40
Presteza	1 - 2	7,41
	3 - 4	7,78
	5 - 6	6,75
	7 - 8	9,13
Segurança	1 - 2	6,75
	3 - 4	6,69
	5 - 6	6,37
	7 - 8	8,75
Empatia	1 - 2	7,13

	3 - 4	6,51
	5 - 6	6,44
	7 - 8	8,90
Tangibilidade	1 - 2	4,59
	3 - 4	5,53
	5 - 6	5,04
	7 - 8	6,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Fazendo uma análise da Tabela 5, os fatores confiabilidade, presteza, segurança e empatia, vistos sob a perspectiva de quantas pessoas residem com os respondentes, as maiores médias foram obtidas entre aqueles que residem com 7 a 8 pessoas e as menores médias, em todos esses fatores citados, foram obtidos entre os que residem com 5 a 6 pessoas.

O fator tangibilidade foi o único que se diferenciou um pouco dos demais nessa tabela, onde a maior média também ficou com os respondentes que residem com 7 a 8 pessoas, porém a menor média foi obtida entre os que residem com 1 a 2 pessoas.

Finalmente, diante dos dados apresentados e analisados, pode-se identificar de que forma a população residente na Zona Norte de Natal percebe a prestação de serviço por parte dos policiais lotados no 4º Batalhão de Polícia Militar. Tais resultados, além de contribuírem com a literatura sobre a avaliação da qualidade em serviços com a utilização do modelo SERVPERF, também ajudam a traçar um perfil das pessoas que responderam à pesquisa, nos quesitos de escolaridade, renda, faixa etária, idade, sexo, dentre outros.

## CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo geral analisar o nível de qualidade na prestação de serviço do 4º Batalhão de Polícia Militar sob a ótica da população que

reside na Zona Norte de Natal, utilizando o modelo SERVPERF. A metodologia aplicada na pesquisa foi do tipo descritiva, operacionalizada através de uma *survey* de natureza quantitativa, a qual aplicou um questionário com 90 pessoas que residem na Zona Norte de Natal e, conseqüentemente, recebem a prestação de serviços em segurança pública por parte do 4º Batalhão. Os dados coletados foram analisados utilizando-se das técnicas de estatística de distribuição de frequência relativa, média, mediana e desvio padrão.

O perfil sociodemográfico dos respondentes da pesquisa permite concluir que a maioria dos sujeitos pesquisados possui entre 31 e 50 anos, correspondentes a 60 % das pessoas pesquisadas, 55,56% possuem ensino médio ou superior, 62,22% recebem entre um e cinco salários-mínimos e, quanto ao sexo dos respondentes, 51,10% são do sexo masculino e 48,90% são do sexo feminino.

Quanto a avaliação da percepção dos clientes através do modelo SERVPERF, pode-se concluir que os cinco fatores estudados na pesquisa são essenciais para a aferição do nível de qualidade dos serviços prestados pelo 4º Batalhão de Polícia Militar. Desses fatores, destacam-se as dimensões de confiabilidade, segurança, empatia (com média 7) e presteza (com média 8) em uma escala *likert* de 0 a 10, o que confirma um alto nível de percepção dos respondentes acerca da qualidade da prestação de serviço por parte da Polícia Militar. Apenas o fator tangibilidade ficou com a menor média, 5, o que demonstra a percepção dos respondentes acerca da estrutura física e logística do 4º Batalhão.

Dessa forma, o presente estudo pretende contribuir no processo de tomada de decisões, a partir dos resultados demonstrados, acerca de melhorias nos fatores analisados (confiabilidade, presteza, segurança, empatia e tangibilidade). Embora todos eles tenham ficado no nível moderado, conforme o Quadro 3, percebeu-se que melhorias ainda podem ser feitas, sobretudo no fator tangibilidade, a fim de melhorar a qualidade na prestação de serviço por parte dos policiais do 4º Batalhão de Polícia Militar, atuantes na Zona Norte de Natal/RN.

Por fim, como limitações do estudo, identifica-se a sua abrangência, devido à restrição do universo populacional, uma vez que os dados coletados não compreendem uma população ampla de pessoas, sendo constituído por uma amostra específica de 90 respondentes que residem na Zona Norte de Natal/RN. Além disso,

o referido estudo caracteriza-se pela abordagem predominantemente quantitativa, fazendo-se necessários novos estudos mais qualitativos que venham a colaborar com a análise dos fatores aqui estudados, para explorar com maior profundidade os resultados obtidos nesta pesquisa, de modo a verificar, subjetivamente, a contribuição de cada um desses fatores.

Como possibilidade de estudos futuros, indica-se a ampliação do universo a ser estudado, abrangendo também a pesquisa para a avaliação da percepção por parte dos policiais, tanto aqueles que trabalham no serviço ostensivo e, por isso, estão mais próximos da população, como também por parte dos Comandantes, com aplicação de entrevistas e realização de levantamento de dados qualitativos e quantitativos, para que se tenha maior compreensão da qualidade da prestação do serviço por parte da Polícia Militar, bem como se possa gerar um aprofundamento e generalização dos resultados das pesquisas.

## REFERÊNCIAS

AKDERE, Mesut; TOP, Mehmet; TEKINGÜNDÜZ, Sabahattin. Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. **Total quality management & business excellence**, v. 31, n. 3-4, p. 342-352, 2020

ANGELIN, Alexandre Sergio de Oliveira. **Avaliação da qualidade dos serviços públicos operacionais de bombeiros: um estudo no 9º Grupamento de Bombeiros de Ribeirão Preto/SP**. 2019. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

BERNARDO, Juliana Maioli Laval; SALLES, Mara Telles. A Qualidade do Serviço da Polícia Militar no Município de Juiz de Fora. **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, v. 11, 2014.

BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. **Journal of retailing**, v. 67, n. 4, p. 420-450, 1991.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Tradução Lúcia Simonini, 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, M. C. A. F. **Qualidade na prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos**. Caderno de Pesquisas em Administração, Nº 03, jul/set 2002. São Paulo, 2002.

FACHIN, O. **Fundamentos de Metodologia**. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FONSECA, J. S.; MARTINS, G. A. **Curso de Estatística**. São Paulo: Atlas, 1996.

GONÇALVES FILHO, Cid; NIZZA, Clodoaldo Lopes. Desenvolvimento de uma escala de qualidade de serviços em shopping centers: um estudo empírico. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 3, n. 1, p. 31-41, 2004.

GOZZI, M. P. **Gestão da qualidade em bens e serviços**. São Paulo. Pearson Education do Brasil, 2015.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. São Paulo: Atlas, 2001.

MEESALA, Appalayya; PAUL, Justin. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 40, p. 261-269, 2018.

NUNES, D. S. S. N.; LOPES JUNIOR, F.; DE ARAÚJO, C. V. S. **Anuário Natal 2017**. Natal: SEMURB, 2018.

OBSERVATÓRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **A Segurança Pública no Brasil**. Marília/SP, 2022. Disponível em: <<https://www.observatoriodeseguranca.org/a-seguranca-publica-no-brasil/>>. Acesso em: 04/03/2022.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

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

\_\_\_\_\_. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **1988**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

\_\_\_\_\_. Guidelines for Conducting Service Quality Research. **Marketing Research**, v. 2, n. 4, 1990.

SABRI-LAGHAIE, K.; BABROUDI, N. E. P.; GHOUSHCHI, N. G. Re-evaluation of the healthcare service quality criteria for the Covid-19 pandemic: Z-number fuzzy cognitive map. **Applied Soft Computing**, v. 112, p. 01-17, 2021.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, v. 12, p. 279-293, 2005.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LÚCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa** 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Andersson Pereira dos; GOMES, Adalmir de Oliveira. **Desempenho de organizações policiais: revisão sistemática da literatura**. 2021.

SCANFONE, Leila; JÚNIOR, Noel Torres; GOSLING, Marlusa De Sevilha. Reflexões acerca de modelos de oferta de valor: um estudo de múltiplos casos em serviços de segurança pública. **BASE-Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 14, n. 1, p. 47-62, 2017.

SOUTO, C. M.; CORREIA-NETO, J. S. Qualidade de serviços: uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management**, v. 1, n. 1, p. 63-73, 2017.

UNOPAR. **O que é um servidor público e como se tornar um?** Online, 2021. Disponível em: <<https://blog.unopar.com.br/o-que-e-servidor-publico/>>. Acesso em: 04/03/2022.