

A INFLUÊNCIA DA OPERAÇÃO “MÃOS DADAS” NA IMAGEM DA POLÍCIA MILITAR DE SANTA CATARINA¹

Vinícius Paulo da Silva Costa², Aline Regina Santos³

¹ Vinculado ao projeto “Estudos sobre imagem corporativa no setor público: antecedentes, consequentes, limites e possibilidades”

² Acadêmico do Curso de Administração Pública – ESAG – Bolsista PIVIC/UDESC

³ Orientadora, Departamento de Administração Pública – ESAG – aline.santos@udesc.br

A imagem organizacional ou corporativa compreende as associações que o público (interno e externo) faz à organização em si. Essas associações se configuram como imagens mentais, que se manifestam na forma de palavras, figuras ou situações (SCHULER e TONI, 2015). Organizações com associações fortes e positivas tendem a apresentar uma boa reputação perante seu público, gerando percepções de confiança, sentimentos positivos e até a promoção da defesa da organização (TRAN et al, 2015). Tendo em vista a importância do tema para organizações públicas, o objetivo deste estudo foi analisar a imagem da Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC, na comunidade Vila União, localizada na Região Norte de Florianópolis, após a introdução da Operação “Mãos Dadas”. Para tanto, a fundamentação teórica da pesquisa sustentou-se nos seguintes assuntos: Imagem institucional; Reputação; e Confiança. Imagem institucional são as imagens que se encontram na mente dos públicos da organização, como impressões ou percepções, e que tornam este tipo de pesquisa imprescindível às organizações que desejam ter uma boa reputação (SCHULER e TONI, 2015). Já a reputação se relaciona com diversos objetos de pesquisa, porém, neste estudo, enfatiza-se a reputação corporativa que, para Chun (2005), está ligada ao acúmulo de impressões dos stakeholders, externos e internos, mais importantes da organização. Por fim, a confiança no que diz respeito às organizações é uma dimensão importante quanto à formação da imagem de uma instituição, fazendo parte dos elementos-chaves “sentimentos positivos” demonstrado pelas partes interessadas (TRAN et al, 2015). A metodologia usada para o desenvolvimento do trabalho foi a de pesquisa exploratória, realizada em duas fases: primeiramente qualitativa, por meio de entrevista semi-estruturada com o presidente da Associação de Moradores do local e, posteriormente, quantitativa, mediante aplicação de pesquisa survey com 137 moradores da Vila União. Em relação à fase qualitativa, a entrevista ocorreu em 12 de dezembro de 2019, com o objetivo de levantar informações para auxiliar no desenvolvimento do questionário para a pesquisa survey. No tocante à fase quantitativa, a coleta de dados ocorreu entre dezembro de 2019 e janeiro de 2020. Cabe mencionar que a amostra obtida foi inferior à planejada. Isto, do ponto de vista do pesquisador, decorreu por boatos ligados à retirada da Operação antes do tempo planejado, que é de dez anos na comunidade; por isso, levantou-se a hipótese de temor por parte dos moradores da Vila, que possuem receio de vivenciar novamente o contexto anterior a “Mãos Dadas” no seu cotidiano. Em relação à etapa de coleta de dados, portanto, destaca-se que foi aplicada de modo online, por meio da ferramenta google forms e de modo presencial. A partir da pesquisa de survey, obteve-se que o perfil predominante dos entrevistados foi de pessoas do sexo feminino, com idade entre 30-39 anos, em sua maioria funcionários da iniciativa privada, com nível médio incompleto/completo, possuindo faixa salarial mensal entre 1 até 3 salários mínimos e que moram/moraram na comunidade 5 anos (e 1 dia) ou mais. Entre os principais resultados,

evidenciaram-se informações importantes sobre a percepção dos moradores em relação a PMSC, antes e depois da Operação “Mãos Dadas”. Elementos como: Segurança na comunidade; Qualidade de vida; Convivência com a PMSC e Confiança na PMSC obtiveram grande melhora após a Operação, comparados ao contexto anterior. Quanto à segurança na comunidade, **90,5%** dos participantes assinalaram como “Muito ruim” e “Ruim” antes da Operação; após a implantação, **74,4%** a observam como “Bom” e “Muito Bom”. No tocante à qualidade de vida, **77,3%** indicaram como “Muito ruim” e “Ruim” antes da Operação; após esta, **73%** a percebem como “Bom” e “Muito bom”. No tocante à convivência com a PMSC, **52,5%** indicaram como “Muito ruim” e “Ruim” antes da Operação; já depois, o percentual foi para **68,6%** nos intervalos “Bom” e “Muito bom”. Finalmente, sobre o elemento “Confiança na PMSC”, **43,8%** indicaram como “Muito ruim” e “Ruim” antes da Operação e, após esta, **65%** dos respondentes assinalaram a confiança na PMSC como “Bom” e “Muito bom”. Ressalta-se a importância deste último resultado como potencial influenciador na tomada de decisão da PMSC quanto as suas futuras operações, visto que a “confiança” é um dos elementos que constituem uma imagem corporativa (TRAN et al, 2015) e, saber disto, gera subsídios para a construção de políticas que gerem satisfação e lealdade aos clientes de uma organização (ANDREASSEN e LINDESTAD, 1998; HE e MUKHERJEE, 2009 apud TRAN et al, 2015), neste caso, se tratando de uma instituição do poder público, aos cidadãos. A “Mãos Dadas” ter influenciado os moradores da Vila União a confiarem mais na PMSC, também traz como vantagem a tendência de maior respeito às leis (PUTNAM, 1996) que, de certa forma, é um resultado pretendido pela PMSC e beneficia a sociedade no geral. Por fim, destaca-se a importância deste estudo por pesquisar uma operação que trouxe consigo uma forma pioneira de atuação da Polícia Militar de Santa Catarina, que avocou para si ações sociais capazes de obterem melhorias na imagem percebida pelos cidadãos, no entanto, sugere-se novos estudos a fim de confirmar este pressuposto, já que a mesma operação também segue em andamento em outras regiões de Florianópolis, como o Morro do Mocotó, e também em outra cidade do Estado, a cidade de Blumenau, no Morro da Dona Edith.

Palavras-chave: Imagem; Reputação; Confiança; Setor