

A HUMANIZAÇÃO NO PROCESSO DE ENSINO POLICIAL MILITAR

Aldo Antonio dos Santos Junior¹

Joyce de Almeida Cruz²

Aldo Antonio Hostins dos Santos³

RESUMO

A gênese da história das organizações está fortemente matizada por dois vetores diametralmente opostos, o da direção mecanicista, orientada para a tarefa, e o da humanista, orientada para pessoas. Este trabalho avalia a relevância do fator humanização na percepção dos indivíduos sobre suas realidades organizacionais. A pesquisa aconteceu numa organização pública de natureza policial, do tipo militar. A pesquisa está ancorada pelo prisma da psicologia humanista de Carl Rogers. A organização investigada é responsável pelo desenvolvimento humano e segurança pública, por meio da polícia ostensiva, na cidade de Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil. Foi realizada uma pesquisa do *survey*, envolvendo todos os integrantes do Curso de Formação de Soldados Policiais Militares. Os resultados indicam que a estratégia de formação está fortemente inclinada à natureza técnica, intimamente ligada ao modelo militar da agência, porém, seus integrantes destacam o papel da relevância da humanização para a efetividade organizacional. A relevância da pesquisa está direcionada para aqueles que são responsáveis pela gestão das agências policiais em geral, bem como para os demais que prestam um serviço de proximidade com o cliente.

Palavras-chave: Humanismo. Carl Rogers. Segurança pública.

1 Mestre em Relações Sociais Internacionais – UMINHO, Portugal. E-mail: a2067@ibest.com.br.

2 Psicóloga e Especialista em Gestão de Pessoas – AVANTIS, Balneário Camboriú-SC. E-mail: joycea.c@hotmail.com.

3 Acadêmico do curso de Ciências da Computação – UNIVALI, Itajaí-SC. E-mail: drdinu@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

A complexidade do comportamento humano está ligada a um conjunto de micro e macroconexões que afloram e se transformam de modo constante enquanto ser vivo. daquelas variáveis que se conhecem, algumas podem ser tratadas na ambiência organizacional - onde as pessoas passam grande parte de suas vidas com contatos altamente interativos.

A cultura condiciona a personalidade. As demandas biológicas regularizam a organização social. O conhecimento regula as atitudes. A língua influencia o pensamento. O pensamento condiciona a crença. A crença modela os sistemas sociais, e estes, as condições biológicas. Nenhuma variável é primária. Nenhuma é substancial; todas as variáveis discutidas estão correlacionadas com as demais (BERLO, 1999).

O desenvolvimento social atual constitui a pedra fundamental de todas as organizações que almejam o crescimento e desenvolvimento de forma contínua; logo, não se pode olvidar que a humanização organizacional constitui uma variável crucial para o desenvolvimento e crescimento organizacional.

Noutro ângulo percebe-se que em diversas literaturas, nacionais e internacionais, acerca dos modelos de polícias, reativo ou preventivo, o paradigma preventivo é a tecnologia de polícia que se consolida pela filosofia e estratégia de polícia comunitária ou, o melhor termo a ser empregado na América Latina, polícia cidadã; logo, é *sine qua non* que um modelo de formação em bases humanísticas esteja alinhado com o referido modelo de atuação policial.

Afinal, qual a importância e justificativa do emprego dos matizes dessa abordagem humanística postulado por Carl Rogers nesta pesquisa? Assevera Fonseca (2009), acerca da relevância da perspectiva Rogeriana, que:

De facto, esta nova abordagem, apresentando uma visão holística, ecológica, organísmica e sistêmica da pessoa, fez dele o principal impulsionador e o maior responsável pelo desenvolvimento da Psicologia Humanista, também chamada Terceira Força em Psicologia, bem como o mais importante teórico no campo das teorias humanísticas da personalidade.

À guisa de complementação, pode-se argumentar ainda: mas por que uma teoria de personalidade poderia ser empregada numa organização? Estes pesquisadores, apoiados no âmbito de teorias de maior complexidade recentes, *e. g.*, abordagem sistêmica e a Teoria da complexidade consideram as organizações como pessoas, num amálgama de personalidades interagindo, com fins em comum e, ao mesmo tempo, visando atender a demandas pessoais mais íntimas.

As organizações constituem um grande organismo por congregar pessoas como seu principal ativo, *e. g.*, para Rogers, o indivíduo não passa de um organismo humano completo e em total funcionamento (ROGERS, 2009).

Caracterizado como um estudo teórico-empírico, com a realização de um *survey* se identificaram as impressões sobre a humanização durante o processo de ensino-aprendizagem policial militar no Município de Balneário Camboriú.

Adotou-se uma pesquisa do tipo exploratória, com a perspectiva de análise de dados qualitativa e quantitativa, uma vez que estas não se consagram como sendo mutuamente exclusivas. Para a análise dos dados foram elaborados quadros e tabelas semânticas com o fito de mensurar e proporcionar melhor visibilidade das informações arrecadadas.

Por último, o estudo encontra-se estruturado da seguinte maneira: caracterização da humanização nas organizações; o modelo de humanização; o modelo de humanização postulado por Carl Rogers; o método empregado na pesquisa; os resultados e discussão, escoltados pela conclusão e referências.

2 CARACTERIZAÇÃO DA HUMANIZAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A visibilidade tomada pela instituição policial tem ocasionado transformações constantes no que tange à formação dos trabalhadores da segurança pública em função das demandas sociais.

Mesmo com o advento da sociedade digital, ainda percebe-se uma resistência em prol do rançoso modelo mecanicista, priorizando a busca pela ordem e a disciplina como fim em si mesmo e, pior ainda, com o fito de circunscrever as mais diversas formas de psicopatologias, gerando problemas sérios de saúde para os consortes integrantes dessas organizações mais arcaicas.

Bellini-Leite *et al.* (2010, p. 308, grifo nosso), acerca da concepção de saúde e sua ligação mais complexa com a humanização - a partir de 1948 com a Organização Mundial da Saúde -, dispõe o seguinte: “A saúde passa a englobar bem-estar físico, mental e social, substituindo-se também o conceito de higiene mental para saúde mental”.

O modelo mecanicista represa no ser humano em razão de requerer unicamente um pensamento reducionista, linear, dessarte impedindo-o de satisfazer uma série de demandas que podem gerar sequelas para as pessoas e, por extensão, às organizações, conforme postula Röhr (1999, p. 28-29, grifo nosso):

O corpo - pode se vingar - do seu desprezo com somatizações e doenças; as emoções e desejos contidos tornam-se psicoses, neuroses; as fantasias *aprisionadas viram perversões ou tédio na esterilidade*; a espiritualidade cortada resulta em *fanatismos ou melancolias*; a limitação da razão termina na *castração unidimensional de um homem robótico*.

Como qualquer organização, no âmbito da polícia os recursos humanos constituem o capital de maior relevância e, para tanto, devem ser assistidos por meio de um prisma sistêmico, desde a sua formação até sua saída, rechaçando o padrão reducionista e possibilitando, dessa forma, maior humanismo e uma organização mais aberta às demandas externas.

Assegura Morin (2002, p. 77), atinente ao ser humano, que:

O sujeito humano está também potencialmente destinado ao amor, à entrega, à amizade, à inveja, ao ciúme, à ambição, ao ódio. Fechado sobre si mesmo ou aberto pelas forças de exclusão ou de inclusão. Existem bons e maus sujeitos, conforme toda a gama da afetividade humana; um mesmo sujeito pode ser ora bom ora mau.

Inferese que a inclusão de atitudes relacionadas à humanização desenvolvidas no todo institucional pode interferir diretamente e positivamente em todos os sujeitos envolvidos ao longo de sua vida produtiva nas organizações policiais.

A perspectiva humanista, para Araújo e Vieira (2013), se constitui numa orientação que pode ser definida por meio de três pressupostos fundamentais que são postulados nas obras Rogerianas, como se denota a seguir.

O primeiro tem como principal premissa uma visão do ser humano como um ser de confiança, seguro de si mesmo, com maturidade.

O segundo e o terceiro pressupostos abordam a *práxis* fenomenológica que valoriza a experiência subjetiva, emergindo como resultante do conhecimento do outro a partir de seus referenciais e da forma de interação que se firma como um laço entre pessoas.

Na psicologia humanista, o ser humano é um constructo composto num processo em constante construção, livre e com a faculdade de escolha de seu destino para o crescimento e desenvolvimento.

Propugna Rogers (1977, p. 171-172), acerca da natureza humana, que: “[...] A natureza profunda do ser humano, quando funciona livremente, é construtiva e digna de confiança. Esta é para mim uma conclusão irrecusável”.

Neste ponto sublinha De Paula (2009, p. 26) que:

É uma relação que não se estabelece com qualquer coisa de alheio a si, mas consigo própria. Mais e melhor do que na relação propriamente dita, ele consiste no orientar-se dessa relação para a própria interioridade. O eu não é a relação em si, mas sim o seu voltar-se sobre si própria, o conhecimento que ela tem de si própria depois de estabelecida.

Diversas correntes filosóficas na área da administração abordam o ser humano de modo maquinal e encastelado, e. g., abordagem behaviorista, burocrática, estu-

dam a questão do humano nas organizações, mormente a partir do fortalecimento das ciências sociais aplicadas por volta da década de 30 e, por conseguinte, a derrocada do reducionismo nas organizações, relegando a segundo plano seus traços e padrões exploratórios.

Comenta Bellini-Leite (2010, p. 310) que para os humanistas, a psicologia behaviorista era uma visão limitada, artificial, improdutiva da natureza humana. Considerava o ser humano um ser muito mais complexo do que animais para serem estudados de forma quantificada em termos de estímulo-resposta.

Follett (1926) constata a necessidade de conciliar o conflito íntimo de um indivíduo entre resistir a receber ordens, oriunda da animosidade natural sentida em relação ao *chefe*, e a necessidade de seguir as ordens que sejam necessárias para se manter no emprego; assevera que tanto o empregador quanto o empregado devem obedecer à lei da situação. Ambos acatam as ordens emanadas pelo nível de contingência.

Simetricamente, Follet (1926) afirma que os gerentes devem estar cômnicos de que a situação não muda se não começarmos uma mudança em nós mesmos.

Hodiernamente defende-se que a gestão de recursos humanos esteja fundada numa perspectiva de ser humano de modo mais complexo, onde a satisfação de suas demandas mais íntimas seja considerada, estimulada e consolidada.

Fromm (1947, p. 74) diz que quando o eu individual é desprezado, as relações entre as pessoas têm por força se tornarem superficiais, porque não são elas mesmas, e sim mercadorias intercambiáveis que se relacionam.

As pessoas não são capazes de, nem se podem atrever a, preocupar-se com o que é original e peculiar a cada uma delas.

Inobstante, postula From (1974) que o mercado gera um tipo de intimidade própria, onde todos se veem engolfados na primeira contenda da competição, dividem o mesmo sucesso; todos se confrontam sob condições análogas engendradas pelo mercado. Segue ainda (p. 74) com o seguinte postulado: “[...] É uma ilusão esperar que a solidão do homem, cujas raízes se encontram na égide mercantil, possa ser tratada pelo amor individual”.

Com a volatilidade das relações trabalhistas, em razão do novo modelo de pensar social da pós-modernidade, urge que as organizações, para manter as pessoas motivadas, comprometidas e integradas num processo sinérgico, envolvam o ser humano em pleno funcionamento, abarcando uma série de variáveis, conforme fomenta Rogers (2000, p. 214-219) na Figura 1.

Figura 1 – Variáveis consideradas no processo de “vida boa” propugnado por Rogers.

VARIÁVEL	CARACTERIZAÇÃO
Abertura crescente à experiência	A descoberta permanente do indivíduo de que está experimentando sentimentos e atitudes que anteriormente não tinha sido capaz de tornar conscientes (sentimentos que não faziam parte de si). Tornar o indivíduo capaz de viver completamente a experiência do seu organismo, em vez de mantê-la fora da consciência.
Aumento da vivência existencial	Estimular a viver plenamente cada momento. Um indivíduo despojado de atitudes defensivas possui uma vivência de modo mais intenso, onde o eu e a personalidade emergem da experiência real sem deformações. Ou seja, menos rigidez e mais fluidez, que podem proporcionar maior adaptabilidade.
Confiança crescente no seu organismo	Ocorre com a leitura de todas as informações que postulam na ambiência experimentada de modo que o organismo do indivíduo participe com a máxima consciência, onde cada micro e macroconexão, estímulos e exigências são considerados.
O processo de funcionamento mais pleno	O emprego por parte da pessoa de seu equipamento orgânico de modo mais pleno para captar o quanto é possível a situação existencial interior e exterior. Fazer uso de todas as informações que o seu sistema nervoso lhe pode fornecer. A concepção de que seu organismo total é mais sábio que a sua consciência.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Rogers (2009, p. 214-219).

O maior desafio para as organizações do 3º milênio está em gerar uma ambiência organizacional, impulsionando o indivíduo ao autoconhecimento, desenvolvimento, e propiciar, destarte, um despertar para que os colaboradores se tornem pessoas.

Assegura Rogers (2009) que se tornar pessoa significa o procurar em si mesmo maneiras pelas quais o indivíduo opera a realidade em si mesmo e vivencia integralmente a percepção que ele é, num âmbito orgânico, parte do seu eu real.

As organizações antagônicas ao humanismo organizacional pugnam a criatividade, a satisfação, a motivação e a geração de sinergias positivas, engendrando um processo de neurose coletiva e um clima organizacional com alto nível de tensão.

3 O MODELO DE HUMANIZAÇÃO POSTULADO POR CARL ROGERS

Carl Rogers foi um dos principais nomes da Terapia Humanista; nascido em 8 de Janeiro de 1902, em Oak Park, Illinois, criou a *terapia centrada no cliente*. Essa abordagem teve influência de seu primeiro trabalho, realizado em um centro de orientação infantil em Rochester. A partir dessa experiência, que durou doze anos, a terapia centrada no cliente evoluiu para uma abordagem de psicoterapia formal e diretiva.

As influências para o trabalho de Rogers foram Martin Buber, Soren Kierkegaard e o Zen Budismo de Lao-Tsé. A teoria de Rogers pressupõe que as pessoas usam a sua experiência para se definir.

Trabalhou na Universidade de Chicago, de 1945 a 1957, onde foi diretor e teve a oportunidade de estabelecer um centro de aconselhamento baseado em suas ideias. Para Rogers, da mesma forma que era possível confiar nos pacientes para darem direcionamento à própria terapia, também era para a equipe que administrava seu ambiente de trabalho. Ele dava ênfase à confiança, e isso refletia na política de tomada de decisão desse centro.

A teoria formal sobre terapia, teoria da personalidade, e pesquisas que reforçavam as conclusões de Rogers estavam contidas na *Terapia Centrada no Cliente*, publicado em 1951. O livro sugeria uma inversão revolucionária: o cliente deveria ser a maior força orientadora da relação terapêutica, e não o terapeuta. Isso foi motivo para muitas críticas.

Além disso, Rogers criticava alguns pressupostos relacionados à Educação Universitária da época. Em 1969, escreveu um livro, *Liberdade para Aprender*, que esclarecia as condições educacionais que defendia.

Figura 2 – Dimensões constantes na interação social.

DIMENSÕES	CARACTERIZAÇÃO
Congruência	Consiste na interação social de forma autêntica e expressa abertamente os sentimentos e pensamentos que fluem nele no momento e que facilitam a transformação pessoal (ROGERS 1987, p. 71).
Consideração positiva incondicional	Situação em que as pessoas vivenciam um sentimento positivo em relação umas às outras, quando paira um clima de aceitação mútua, independentemente do que se esteja sentindo no momento. Exterioriza-se este sentimento. Persiste uma ambiência de forma não possessiva, apreciada mais na sua totalidade do que condicionalmente.
Compreensão empática	Condição em que se é sensível aos sentimentos e significações pessoais vivenciadas pela pessoa a cada momento. Essa faculdade é que realiza a modificação do comportamento humano.
Campo da experiência ou campo fenomenal	O campo de experiência é único para cada indivíduo, contém tudo o que acontece no organismo (eventos, percepções, sensações e impactos) em qualquer momento. A pessoa não tem consciência, mas poderia ter se prestasse atenção aos estímulos. Nem sempre corresponde à realidade objetiva.
Self	Encontra-se no âmbito do campo da experiência e “é uma <i>gestalt</i> organizada e consistente num processo constante de formar-se e reformar-se à medida que as situações mudam” (FADMAN & FRAGER, 1986, p. 226). Esse conceito, que dá ênfase à mudança e à flexibilidade, fundamenta a teoria de Rogers: a crença na capacidade das pessoas de crescerem, mudarem e se desenvolverem pessoalmente. Também chamado de autoconceito, o <i>self</i> é a visão de si que se baseia em experiências passadas, estimulações presentes e expectativas futuras.
Self ideal	As características que o indivíduo mais desejaria que o descrevessem. Trata-se de uma estrutura móvel e variável, que é redefinida constantemente. Quanto maior a discrepância entre o <i>self</i> real e o ideal, mais dificuldade para se obter crescimento pessoal.

DIMENSÕES	CARACTERIZAÇÃO
Incongruência	Quando a pessoa tem dificuldades para perceber a experiência e para comunicá-la. Quando não há consciência do que se faz, chama-se repressão. Pode ser percebida por meio da mentira, da ansiedade, da dificuldade em tomar decisões e da ambivalência.
Tendência à autoatualização	Os seres humanos são impulsionados a serem competentes e capazes de acordo com sua aptidão biológica. É a tendência do organismo de buscar a saúde, de funcionar buscando preservação e valorização - um impulso para a pessoa se tornar completa e autoatualizada.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Rogers (1987).

A principal característica da teoria Rogeriana é a crença na capacidade dos seres humanos de se “autoatualizarem”; de se tornarem melhores a partir da experiência. A competência surge a partir da autoatualização.

Em uma pesquisa realizada por Santos Jr. e Zimmermann (2002), que buscou diagnosticar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos funcionários da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) da Região Operacional 08 (REOP08), foram levantadas as principais variáveis que interferem na QVT e foi constituído um quadro comparativo entre as agências dos Municípios de Balneário Camboriú, Brusque, Itajaí e Jaraguá do Sul, do Estado de Santa Catarina. A ilustração a seguir demonstra os resultados:

Figura 3 – Variáveis intervenientes na QVT.

FATORES QUE INTERFEREM NEGATIVAMENTE NA QVT	FATORES QUE INTERFEREM POSITIVAMENTE NA QVT
Política na qual os funcionários não participam de sindicatos e assembleias, e o sindicato não proporciona melhores condições; diante disso, os funcionários se acomodam.	Satisfação quanto ao local de trabalho e à carga horária.
Falta de valorização por parte da empresa.	Liberdade de expressão.
Baixo salário que não proporciona lazer nas horas de folga – política salarial não condizente.	Bom relacionamento com a chefia.
	Realização profissional, desafios e percepção do significado do trabalho. Ao perceberem o seu papel e as recompensas do trabalho, as pessoas produzem mais.
	Funcionários participam ativamente do seu trabalho.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Santos Jr. e Zimmermann (2002).

A conclusão dos autores é de que os fatores que caracterizam uma empresa boa para trabalhar são: o orgulho de trabalhar na empresa, clareza e abertura das comu-

nicações internas, segurança e confiança na gestão, oportunidade de carreira, treinamento e desenvolvimento, inovação no sistema de trabalho, salários e benefícios.

De acordo com Fadman (1987), o trabalho de Rogers não influenciou só a Psicologia como também a área de liderança na indústria e na área militar.

Partindo-se do pensamento Rogeriano, pode-se interpretar a influência positiva do bom relacionamento com a chefia utilizando o conceito de aceitação incondicional no qual ao ser aceito pelo superior, em sua totalidade, com as habilidades em algumas áreas e também com a falta delas em outras, o subordinado acaba adquirindo confiança no superior.

A aceitação incondicional do superior em relação ao subordinado permite que ele tenha liberdade de expressão, o que pode ser interpretado como se o *self ideal* dele estivesse mais próximo do *self real*. Quanto menor a discrepância entre os dois, maior saúde mental é proporcionada. Ele pode ser *congruente*: relacionar-se de forma autêntica expressando seus sentimentos e pensamentos. Dessa forma as pessoas se relacionam de modo mais efetivo, gerando um elevado espírito de coesão.

Treinamento e oportunidades de carreira proporcionam *autoatualização* e ampliam o *campo experiencial* do trabalhador. O funcionário desenvolve suas capacidades, modifica sua forma de perceber e sentir: pode se tornar mais criativo, o que significa com mais habilidades para resolver problemas. Além de auxiliar no trabalho, contribui para a melhora elevar o humor organizacional.

4 MÉTODO

A metodologia indica o plano instrumental de pesquisa; postula Madil *et al.* (2000) *apud* Crewe (2005, p. 4) que: “*Research methodology is a diverse field situated within debates about quantification or otherwise of data, about induction and deduction or identifying cultural patterns and seeking scientific laws*” (“Metodologia de pesquisa é um campo vasto situado acerca de debates sobre a quantificação ou não de dados, sobre a indução e dedução ou identificação de padrões culturais e buscando as normas científicas” - tradução nossa).

Este estudo está caracterizado como sendo uma pesquisa do tipo exploratória, por se tratar de um levantamento, bem como pela dificuldade de pesquisas referentes ao tema no tipo de organização onde foi realizada a pesquisa.

A perspectiva de análise de dados qualitativa e quantitativa foi empregada tendo como centro de gravidade os referenciais da Ciência da Administração, precipuamente, da Psicologia Organizacional e da Sociologia Industrial, no intuito de desenvolver uma estrutura e levantar as variáveis que compreendem o constructo humanização.

Sublinha Chizzoti (2003) que a pesquisa quantitativa envolve a quantificação, a elaboração de um instrumental estatístico para posteriormente gerar inferências qualitativas.

A pesquisa qualitativa, sublinha Oliveira (1999, p. 117, grifo nosso), “[...] tem como objetivo situações complexas ou estritamente particulares”. Razões pelas quais se optou por esta perspectiva por parte dos pesquisadores.

Postula Godoy (1995, p. 58, grifo nosso) que “*a pesquisa qualitativa não procura enumerar e ou medir os eventos estudados [...]*”. Logo se aduz que não utiliza qualquer instrumental estatístico para a análise dos dados.

A pesquisa qualitativa, segundo Deslandes *et. al.* (1994, p. 21):

[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Os questionários foram aplicados junto aos alunos do curso de formação de soldados da Polícia Militar, no segundo semestre de 2014, realizado na cidade de Balneário Camboriú, Estado de Santa Catarina, Brasil.

Foi realizado um pré-teste com cinco questionários. O pré-teste do questionário possibilita avaliar as seguintes variáveis: “(1) Avaliar a competência do questionário; (2) Estimar a duração do questionário ou o tempo necessário para fazê-lo; e (3) Determinar a qualidade do pesquisador” (IRAOSI, 2006, p. 89).

4.1 Amostra

A amostra representa uma fração de uma população. A população é um conjunto, uma coleção de todos os objetos, elementos ou fatores que contemplam uma dada realidade a ser considerada (KERLINGER, 1980).

Neste caso se aplicou um censo, uma vez que todos os alunos participaram em razão de o universo da pesquisa se consagrar como sendo de magnitude reduzida.

Assevera Mattar (2005) que na pesquisa censitária não é essencial a definição da amostra, visto que toda a população é pesquisada. Complementa Malhotra (2001, p. 301) que “um censo envolve a enumeração completa dos elementos de uma população”.

Por último, participaram da pesquisa 32 (trinta e dois) alunos, todos com o curso superior em diversos campos do conhecimento, dos gêneros feminino e masculino, preponderantemente. Com referência à faixa etária, obteve-se o intervalo de 22 a 29 anos de idade.

4.2 Plano de coleta e análise dos dados

Os dados foram colhidos a partir de fontes primárias, ou de primeira mão, por intermédio de um questionário, constando de dez questões, distribuídas da seguinte forma: cinco questões abertas e cinco questões fechadas, empregando-se para tanto a escala somatória ou de cinco pontos transformados em quesitos semânticos.

Sublinham Mattar (2000) e Richardson (1999) que os dados primários constituem aquelas variáveis que ainda não foram coletadas, sintetizadas e registradas anteriormente.

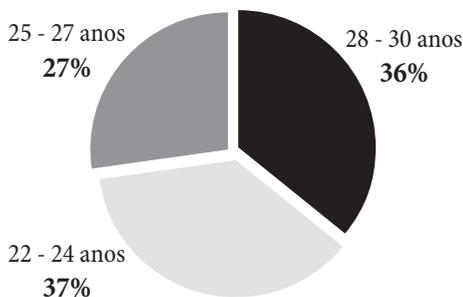
Propugna Mattar (2000) que a escala de Likert se constitui numa escala somatória para mensurar atitudes, compreendendo uma série de afirmações relacionadas com o objeto que está sendo estudado, sendo que a cada célula de resposta é atribuído um número, normalmente de um a cinco, que reflete a direção da atitude do respondente em relação a cada assertiva.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1 Dados de composição do perfil

Este bloco apresentará o perfil das pessoas que universo da pesquisa, estando caracterizado por meio das seguintes variáveis: Faixa etária; estado civil; etnia; se possui filhos, tipo de curso de graduação realizado e religião.

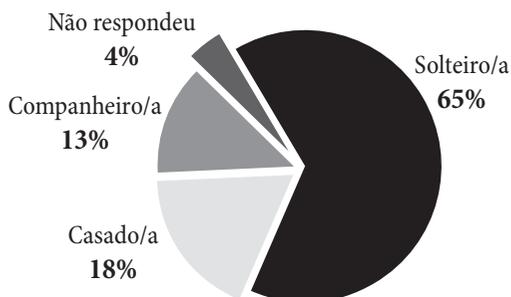
Gráfico 1 – Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se que no Gráfico 1, acerca da faixa etária, há um equilíbrio simétrico entre as classes dos participantes da pesquisa; trata-se, portanto, de uma população jovem, em que a diferença da maior idade para a menor é de oito anos.

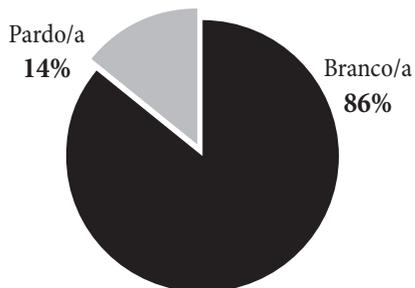
Gráfico 2 – Estado civil



Fonte: Dados da pesquisa.

Denota-se no Gráfico 2 que 65% são solteiros, 18% casados, 13% vivem em união estável, e 4% não responderam. O fato de que 65% são solteiros a princípio predispõe maior comprometimento com a formação, pelo fato de que o processo de formação é bastante assoberbado e estafante.

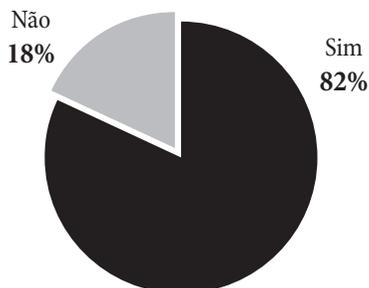
Gráfico 3 – Etnia



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 3 ilustra que 86% são de etnia caucasiana e 14% de etnia parda. Esse resultado dá-se em razão de que no sul do Brasil existe um predomínio de pessoas descendentes de europeus.

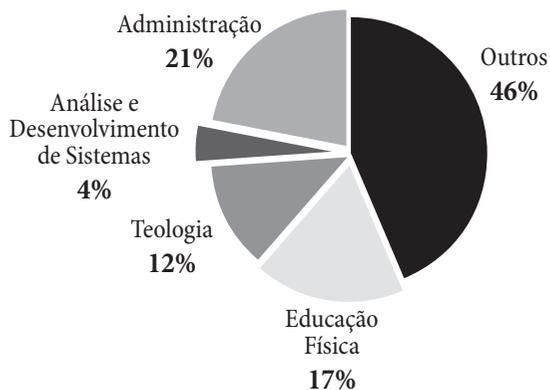
Gráfico 4 – Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 4 estabelece que 82% não possuem prole e somente 18% a possuem, consagrando uma simetria com o Gráfico 2, o qual apresenta também que 18% são casados.

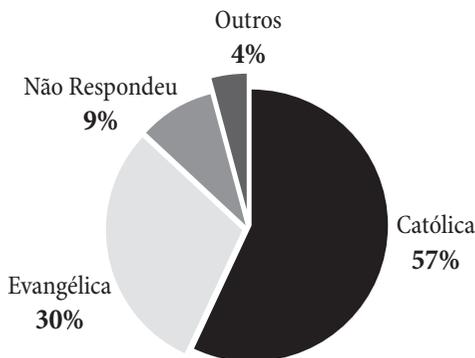
Gráfico 5 – Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa.

Encontra-se ilustrado, no Gráfico 5, o perfil da formação acadêmica da população pesquisada, sendo que 21% possuem o curso de Graduação em Administração, 17% em Educação Física, 12% em Teologia, e 4% em Análises e Desenvolvimento de Sistemas. E em diversos campos do conhecimento humano estão situados 46%.

Gráfico 6 – Religião



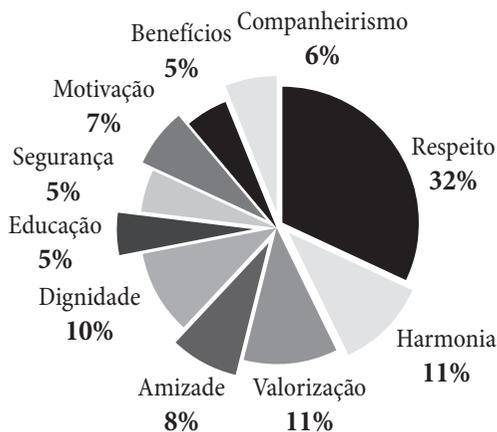
Fonte: Dados da pesquisa.

Encontra-se estabelecido no Gráfico 6, sobre a religião, que grande parte são católicos, com 57%; 30% são evangélicos; 9% não responderam; e 4% responderam outra.

5.2 Dados acerca da humanização

Neste bloco serão tratadas as variáveis humanização e demais variáveis correlacionadas, como, *e. g.*, amparo, respeito às individualidades, empatia, respeito, bom atendimento, satisfação, hierarquia e disciplina, imparcialidade e boa convivência.

Gráfico 7 – Palavra que enfatiza a ideia de humanização



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 7 destaca as palavras com mais ênfase que influenciam no significado da ideia de humanização para os alunos; vê-se que 32 % acenam que o respeito constitui a base da humanização, seguido de 11 % para a variável harmonia, bem como 11 % para valorização; 10 % para a dignidade; 5 % para a variável amizade; 5 % para motivação; 5 % para benefícios e 5 % para segurança.

Contudo, percebe-se que nesses conceitos de humanização estão embutidos uma série de significados para verbos como, *e. g.*, cognitivo, existencial, material, sentimento, percepção, relacional e verbal, como se vê acima.

Quadro 1 – Definição de atenção humanizada nas categorias amparo e respeito às diversidades.

CLASSE	AMPARO	RESPEITO ÀS DIVERSIDADES
1	“Local <i>descontraído e harmonioso</i> ”. “Ambiente alegre, onde existe ajuda mútua”.	“É uma atenção <i>voltada para o melhor atendimento do ser humano</i> ”.
2	“Atenção humanizada é aquela forma <i>civilizada e respeitosa</i> de atender as necessidades das pessoas”.	“Uma atenção que trate <i>todos de maneira igualitária</i> , sem distinção de raça, cor, religião, nível hierárquico, dentre outras”.
3	“Apoio para que todas as pessoas se <i>sintam acolhidas</i> ”. “É quando alguém <i>percebe suas necessidades</i> e tenta atendê-las”.	“É <i>tratar o outro com respeito</i> , saber respeitar as diferenças de cada um”.

4	“Prestar todos os apoios necessários na ocasião certa”.	“Atenção humanizada é saber <i>conviver civilizadamente</i> em grupo, de <i>modo participativo</i> ”.
5	“ <i>Compreender as dificuldades</i> pelas quais a pessoa está passando, auxiliando-a de maneira mais humana possível”.	“É aquela que, de maneira <i>respeitosa, atende às necessidades da outra pessoa</i> ”.
6	“É aquela que <i>atende às necessidades</i> de outra pessoa”.	
7	“É aproximar-se com <i>respeito e valorização</i> ”.	

Fonte: Dados da pesquisa.

As palavras “apoio” e “respeito” são as que foram, imediatamente, trazidas à lembrança; se pode evidenciar como uma variável componente expressiva de avizinhamiento do que há de mais básico no constructo de humanização, de acordo com os participantes da pesquisa.

Quadro 2 – Definição de atenção humanizada nas categorias empatia e genéricas.

CLASSE	EMPATIA	GENÉRICAS
1	“É quando uma pessoa se coloca no lugar do outro, compreendendo-o e auxiliando-o nas dificuldades”.	“Significa uma atenção especial, voltada para as pessoas, e não tratá-las somente como instrumentos”.
2	“Atender de forma atenciosa, com empatia e respeito”.	“Atenção humanizada é aquela voltada para a saúde e ter por objetivo difundir uma cultura de calores humanizados”.
3	“É quando o administrador se coloca no lugar do colaborador, dando atenção eficaz”.	“É um enfoque de assistência aos necessitados”.
4		“A compreensão dos defeitos e qualidades da pessoa, suas fraquezas e qualidades”.
5	“Muita atenção aos detalhes da vida dos subordinados”.	“É estar atento ao comportamento das pessoas na organização, motivá-las e integrá-las”.
6		“Valorizar as pessoas e seu bem-estar”.
7		“Respeitar as diferenças, tratando de modo justo”.

Fonte: Dados da pesquisa.

A empatia constitui uma variável chave para a efetivação de um relacionamento humanístico numa organização. Destarte, as organizações que estimulam os profis-

sionais a atuar de maneira empática e mais próxima uns dos outros alavancam uma polícia que atua de modo mais preventivo e próximo da comunidade.

Quadro 3 – Caracterização do atendimento humanizado na Polícia Militar.

CLASSE	RESPEITO	O BOM ATENDIMENTO
1	“Tratar todos sem discriminação e passar a todos uma sensação de segurança”.	“O atendimento humanizado na Polícia Militar pode ser caracterizado por um bom tratamento desde quando a central é acionada”.
2	“Bom tratamento ao cidadão. Tratar de forma respeitosa e procurar a melhor maneira de atender à ocorrência”.	“Prestar um atendimento proativo”.
3	“Atender as pessoas de maneira respeitosa e de modo ético”.	“Procurar de modo contínuo a satisfação do cidadão”.
4	“Para que o atendimento possa ser considerado humanizado, este deve respeitar os anseios dos usuários (sociedade), visto que cada um procura uma atenção aos seus problemas de segurança pública”.	“Um trabalho de excelência em prol da comunidade”.
5	“Apresentar-se ao cidadão com respeito e segurança no que faz”.	“Atender a todos sem discriminação”.
6	“Ser participativo e facilitador e respeitar as diferenças”.	“Prestar um serviço de qualidade e excelência para a sociedade”.
7	“Estar sensível aos problemas do cidadão e dar muita atenção”.	“Atender as pessoas de maneira respeitosa, com responsabilidade e ética”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Estampa-se no Quadro 3 que o atendimento humanizado refere-se precipuamente em assistir o cidadão com respeito e bom atendimento, baseados num clima deontológico e de proximidade, por conseguinte.

Quadro 4 – Atendimento humanizado na Polícia Militar no âmbito da imparcialidade e da satisfação do cidadão.

CLASSE	Imparcialidade	Satisfação do cidadão
1	“A ação do policial deve ser imparcial em relação ao fato. Não deve dar preferência a determinada parte dos envolvidos no fato policial”.	“Atualmente seria a polícia ostensiva e, também, a verbalização, tentar resolver os conflitos sem violência”.
2	“Tratar todos com imparcialidade, demonstrando total atenção àquele atendimento, passando segurança e conforto”.	“Um atendimento especial a certo assunto, por exemplo: iniciar um estudo ou projeto de prevenção à violência contra idosos; violência sexual a menores, etc”.

CLASSE	Imparcialidade	Satisfação do cidadão
3		“Ação correta e emprego da autoridade para o atendimento do cidadão, que é seu cliente”.
4		“Observar o que acontece ao seu redor e na sociedade”.
5		“Transmitir a todo cidadão que sua missão está sendo atingida”.
6		“Manter parcerias”.
7		“Estar junto com a comunidade local e atender de modo qualificado o cidadão”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Essa variável, imparcialidade, se consolida com o postulado por Rogers (2000) acerca de reconhecer o sujeito com a capacidade de deliberar por si mesmo, de considerar o ser humano em si e seu poder de escolha, desde que não aflija os direitos e deveres com relação ao bem comum.

Quadro 5 – Percepção da ambiência organizacional em termos de humanização.

CLASSE	IMPRESSÕES DA HIERARQUIA E DISCIPLINA	HIERARQUIA, DISCIPLINA E BOA CONVIVÊNCIA
1	“Ambiente onde todos devem se respeitar e a hierarquia predominar, observando a admiração de grande parte da população e o respeito imperando pela farda”.	“Dois tipos de ambiente: em certo momento descontraído, mas ao mesmo tempo tendo uma grande divisão de classes”.
2	“Muita disciplina e hierarquia”.	“Vale também salientar a disciplina, que sem dúvida contribui para manter o ambiente mais agradável a todos que ali estão inseridos”.
3	“Um ambiente com muita disciplina”.	“Percebo um ambiente de interação e companheirismo, onde se utiliza da disciplina militar para organizar o local”.
4	“Disciplinado, respeitoso e organizado”.	“É um ambiente de muita dúvida, isto é, algo diferenciado das demais organizações”.
5	“É um ambiente hierarquicamente bem organizado e estruturado”.	“É um ambiente muito fechado”.
6	“Disciplina e hierarquização”.	“Muito mecanizado, as pessoas são como máquinas”.
7	“É um ambiente de muita pressão”.	“Existe um bom convívio entre os policiais militares, com muito respeito entre as pessoas”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Pode-se perceber que a hierarquia e disciplina orientadas exclusivamente para o controle do trabalho ocasionam a dessubjetivação dos futuros trabalhadores da segurança pública, levando-os à superconformidade e a atuarem de maneira essencialmente reativa. Fomenta um comportamento de submissão e de dominação.

Ramos (1983) ressalta a disfunção da superconformidade, asseverando que esta pode influenciar negativamente a capacidade de adaptação da organização em relação ao ambiente externo, impedindo-a de assumir um cariz proativo.

As formas de comunicação orientadas de cima para baixo fomentam a inversão do que se preconiza nos ideais de polícia cidadã, em razão da racionalidade instrumental, ou seja, do comprometimento instrumental.

Postula Serva (1996) que o emprego extremado da racionalidade instrumental propulsiona o abuso do poder, a dominação, a dissimulação de intenções, que acarretarão nas pessoas que integram as organizações uma atmosfera de ansiedade e patologias psíquicas, por conseguinte, engendrando o declínio organizacional.

Quadro 6 – Impressão acerca da natureza militar na organização e suas consequências para a humanização considerando-se as variáveis Hierarquia e disciplina.

CLASSE	HIERARQUIA E DISCIPLINA PREJUDICANDO A HUMANIZAÇÃO	HIERARQUIA E DISCIPLINA
1	“A natureza militar acaba dividindo as pessoas entre seus círculos hierárquicos, dificultando desta forma a humanização”.	“O que faz o ambiente mais humanizado são as ações e interações das pessoas que lá trabalham”.
2	“Na questão da humanização acho que o militarismo impõe o medo”.	“A principal característica é a disciplina e hierarquia. Há respeito entre os superiores e subordinados”.
3	“Natureza totalmente hierárquica se baseia no medo”.	“Pela disciplina e hierarquia, a meu ver: bom trabalho e disciplina não fazem mal a ninguém”.
4		“Não penso que o princípio da hierarquia e disciplina militar prejudique a humanização no ambiente de trabalho”.
5		

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se, com base nos Quadros 5 e 6, que as pessoas possuem impressões e conceitos divergentes entre si, com base nos constructos hierarquia e disciplina; para uns, essas variáveis são benéficas, talvez por se tratarem de pessoas mais conformadas, ou, ainda, pelo fato de que ainda não compreendem tais ideias, por estarem em processo de desenvolvimento (formação), desconhecendo a verdadeira natureza e profundidade.

As ideias que destacam que a hierarquia e disciplina e o modelo militar de organização impõem o medo podem estar consagradas como disfunções da burocracia operadas por pessoas que desconhecem os verdadeiros sentidos dessas três variáveis, sublinhadas por Merton como conseqüências indesejáveis da burocracia.

Segundo Merton (1973), o comportamento do ser humano é uma surpresa; quando este compartilha da burocracia, faz com que ela escape ao modelo preestabelecido. Logo, são geradas as seguintes incorreções postuladas no modelo weberiano:

- [1] Internalização das regras: elas passam de “meios para os fins”, ou seja, às regras é dada mais importância do que às metas.
- [2] Excesso de formalismo e papel: torna os processos mais lentos.
- [3] Resistências às mudanças.
- [4] Despersonalização: os funcionários se conhecem pelos cargos que ocupam.
- [5] Categorização como base no processo decisório: o que tem um cargo maior toma decisões, independentemente do que conhece sobre o assunto.
- [6] Superconformidade às rotinas: traz muita dificuldade de inovação e crescimento.
- [7] Exibição de poderes de autoridade e pouca comunicação dentro da empresa.
- [8] Dificuldade com os clientes: o funcionário está orientado para o interior da organização, o que torna difícil realizar as necessidades dos clientes, tendo que seguir as normas internas.
- [9] A burocracia não leva em consideração a organização informal e nem a variabilidade humana.

Quadro 7 – Impressão acerca da natureza militar na organização e suas conseqüências para a humanização e melhoria para o serviço policial.

CLASSE	MELHORIA PARA O SERVIÇO POLICIAL	GENÉRICOS
1	“Creio que o militarismo e a humanização andam juntos. As conseqüências são de certa forma as melhores, pois a instituição preza o melhor ao policial e ao cidadão”.	“Muitos policiais usam o poder da farda para se impor e não se colocam no lugar das pessoas em razão dos fatos devidamente apurados”.
2	“Por meio da legislação, manter a ordem, com base na hierarquia, buscando preparar os policiais, visando atender o cidadão com respeito”.	“Os pilares básicos, hierarquia e disciplina são mantidos, mesmo diante de circunstâncias extremas”.
3	“Adotando atitudes humanizadas, independente da hierarquia, uns com os outros”.	“A natureza militar nesta organização corresponde à mesma de um exército, pior ainda, talvez influencie na questão da humanização”.

4	“Vejo que o militarismo trouxe para a corporação preceitos como o respeito e a disciplina, podendo refletir no trabalho nas ruas”.	“Creio que a vida militar e a humanização caminham juntas”.
5	“Espero que a sociedade nos veja como referência, bem como que nosso trabalho seja realizado com disciplina e baseado num tratamento junto com o cidadão”.	“O militarismo leva a organização a se tornar eficiente”.
6	“A legislação condiciona nosso comportamento e nos orienta em direção do tratamento do cidadão com respeito”.	“As técnicas são minuciosamente estudadas e levadas a cabo”.
7	“O militarismo é um sacerdócio”.	“Somos exigidos na medida exata, serei um profissional que respeita a sociedade”.

Fonte: Dados da pesquisa.

O Quadro 7 ilustra que as pessoas estão conformadas com o paradigma imposto, ou seja, apresentando elevada plasticidade em torno da ambiência organizacional militar na Polícia Militar, desconhecendo a natureza primordial da disposição, que é a policial, evidencia-se que os paradigmas impostos pelos gestores do processo de formação são aderidos pelos novos policiais.

As organizações policiais militares, no caso, a Polícia Militar, se encaixam nas dimensões das organizações totais, ou seja, em razão dos arquétipos organizacionais que as sustentam, estão caracterizadas como sendo uma organização total, por mais que alguns gestores promovam esforços em abrir a cápsula que as envolvem.

Define Goffman (1987, p. 149, grifo nosso), acerca das organizações totais, que:

[...] pode ser definida como um sistema de *atividades intencionalmente coordenadas e destinadas a provocar alguns objetivos explícitos e globais*. O produto esperado pode ser: artefatos materiais, serviços, decisões ou informações; pode ser distribuído entre os participantes de maneiras muito diversas.

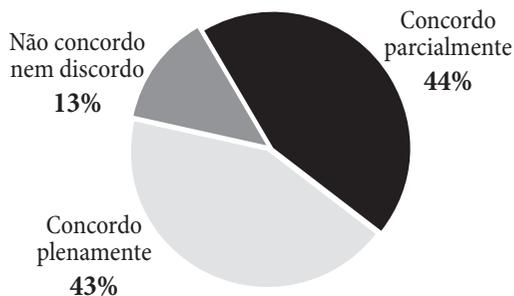
Nota-se na definição acima a amplitude da coordenação nas organizações totais, portanto, os sistemas de controles, hierarquia e disciplina são exacerbados; logo, o coeficiente de humanização tende a ser baixo.

Assevera Ribeiro, Cruz e Batitucci *et al.* (2005, p. 295, grifo nosso) que:

Para que a polícia viesse a materializar esse pressuposto, entretanto, foi necessária a construção de uma estrutura burocrática regulada pelos ideais de *uma instituição total, de tal maneira que os desejos e as atitudes de seus membros fossem canalizados para um único fim: a promoção da ordem pública*.

Atualmente as grandes polícias mundiais se aproximaram das demais instituições, mormente das universidades e da sociedade, possibilitando uma maior conexão com a realidade social e certo afastamento da égide do Estado e, desta forma, tornando-se mais humana, ao gerar uma massa crítica interna de colaboradores mais eficazes em razão da motivação, do comprometimento atitudinal e da integração.

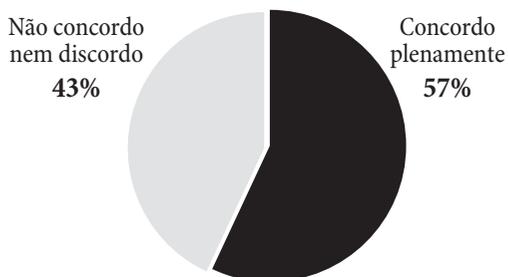
Gráfico 8 – Percepção acerca do espírito de solidariedade



Fonte: Dados da pesquisa.

Ilustra o Gráfico 8, acerca do espírito de solidariedade, que 44% apresentam suas impressões a favor; 43% concordam plenamente; 13% não possuem opinião, presumindo que 87% julgam que existe um clima de humanização interna satisfatória.

Gráfico 9 – Conto com a colaboração dos meus colegas para solução de problemas

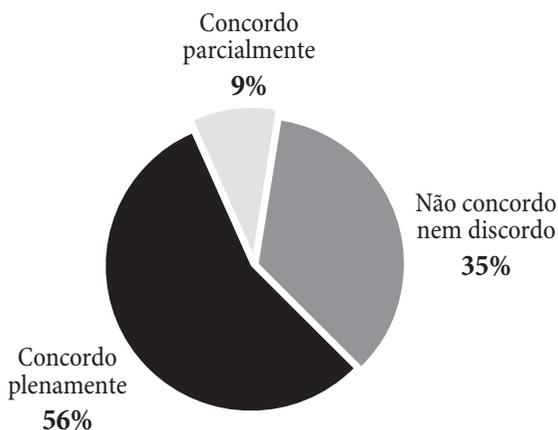


Fonte: Dados da pesquisa

Representa o Gráfico 9 a percepção de cooperação: 57% concordam plenamente e 43 % não concordam nem discordam, denotando um paradoxo de percepções.

Fonte: Dados da pesquisa.

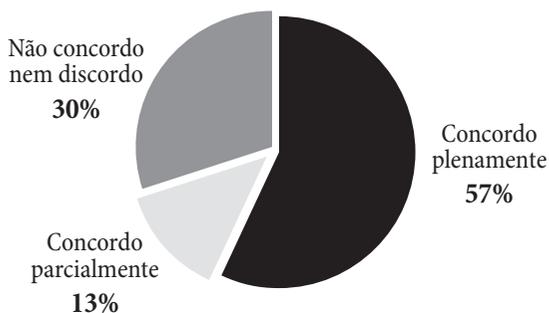
Gráfico 10 – No meu grupo existe um excelente clima



Fonte: Dados da pesquisa.

Com fulcro no Gráfico 10 fica transparente que 56% concordam plenamente que no grupo existe um clima organizacional excelente; 35% são indiferentes; e 9% concordam parcialmente, caracterizando, contudo, uma certa simetria bimodal entre os que concordam parcialmente e os indecisos, que soma 44%.

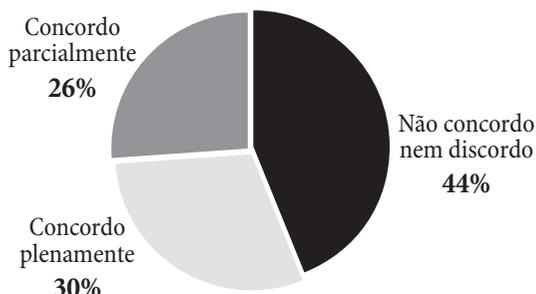
Gráfico 11 – Posso contar com meus colegas para solução de problemas



Fonte: Dados da pesquisa.

Encontra-se extremamente delineado no Gráfico 11 que 57% concordam plenamente; 30% são indiferentes; e 13% concordam parcialmente. Logo, comparando-se os Gráficos 9, 10 e 11, parece haver simetria nas impressões com as diferentes variáveis que se correlacionam.

Gráfico 12 – É fácil debater os problemas que surgem no cotidiano da sala de aula



Fon te: Dados da pesquisa.

Estampa o Gráfico 12 que 44% são indiferentes em haver facilidades de debates intragrupais; 30% concordam plenamente; e 26% concordam parcialmente, o que se pode aduzir que o processo de comunicação intragrupal poderia ser melhorado. Uma das justificativas é que as pessoas questionaram o porquê da grande carga horária a ser cumprida diariamente, consolidando uma ideia de que a organização possui uma orientação para tarefas, e não para pessoas.

6 CONCLUSÃO

Escudados pela psicologia humanística de Rogers, mormente, e outras abordagens que consideram o ser em si, logo na sua realidade de entidade em estado de permanente transmutação-crescimento, os pesquisadores se aproximaram da teoria a partir de inúmeras reflexões acerca da condição humana como uma criatura meramente orgânica.

Nos umbrais da teoria rogeriana foi possível perceber que a realidade das organizações contemporâneas, quando muito inclinadas à tarefa, relegam a segundo plano o seu próprio lado orgânico, se fechando para as pessoas que constituem o seu principal ativo, adotando, destarte, uma perspectiva cartesiana, não humana, de organização.

Organizações onde são desconsiderados os atributos orgânicos possuem dificuldades na gestão de pessoas e, por conseguinte, em atender às demandas internas e externas com eficácia, porque são incapazes de sobreviver numa atmosfera consagrada pela vida digital, na qual as pessoas, clientes internos e externos, fazem ecoar suas vozes em todos os espaços da superfície do planeta.

Algumas lições podem ser aprendidas se for levada em conta a condição orgânica e complexa íntima do ser humano, como segue.

As pessoas estão em constantes mudanças ao longo de sua vida, numa hierarquia de valores íntimas.

Em organizações, as pessoas podem viver num clima de felicidade organizacional, desde que suas demandas sejam satisfatoriamente atendidas; caso sejam pugnadas, a organização pode esclerosar e perecer por falta de motivação, comprometimento e integração organizacional.

Relegar as emoções, os sentimentos, o humor, os aspectos lúdicos, a intuição, e afastar a espontaneidade torna a organização menos humanizada. As pessoas necessitam exortar esse lado humano para ser felizes, escaparem do encapsulamento das organizações maquinais que amordaçam as pessoas.

O pensar dos colaboradores, agentes da segurança pública, no âmbito de uma política de recursos humanos voltados à proatividade e criatividade organizacional é adotar uma postura mais humanizada no seu treinamento e desenvolvimento constante, para posteriormente se colher os frutos de uma organização policial mais eficaz e efetiva - preventivamente mais próxima dos anseios sociais dos quais se integra o desenvolvimento humano -, e não tão somente a segurança pública.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliana Silva Cassimiro de; VIEIRA, Vânia Maria de Oliveira. Práticas docentes na Saúde: contribuições para uma reflexão a partir de Carl Rogers. *Psicol. Esc. Educ.*, Maringá, v. 17, n. 1, Jun. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572013000100010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 18 fev. 2014.

ELLINI-LEITE, Samuel de Castro *et al.* Humanização na psicologia e a aplicação da Psicologia Positiva. *CES Revista*, v. 24, Juiz de Fora. 2010. Disponível em: <http://www.cesjf.br/revistas/cesrevista/edicoes/2010/20_PSICOLOGIA_humanizacaoapsicologia.pdf>. Acesso em: 7 fev. 2014.

BERLO, D. K. *O processo da comunicação: introdução à teoria e à prática*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. *Metodologia científica*. São Paulo: Person Education, 2006.

CHIZZOTI A. *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

DE PAULA, Marcio Gimenes. *Subjetividade e Objetividade em Kierkegaard*. São Paulo: Anablume, 2009.

FADIMAN, James; FRAGER, Robert. *Carl Rogers e perspectiva centrada no cliente. Teorias da Personalidade*. São Paulo: HABRA, 1986.

FOLLET, M. P. *The giving of orders*. In: STEVEN, J. O. (Ed.) 2. ed. *Classic readings in organizational behavior*. New York: ITP. p. 5-43.

- FONSECA, Maria de Jesus Martins da. Carl Rogers: uma concepção holística do homem. *Millenium - Revista do ISPV*, Instituto Politécnico de Viseu n. 36 - Maio de 2009. Disponível em: <<http://www.ipv.pt/millenium/Millenium36/default.htm>>. Acesso em: 2 fev. 2014.
- FROMM, E. *Análise do homem*. São Paulo: Círculo do Livro, 1947.
- GOFFMAN, E. *Manicômios, prisões e conventos*. SP: Perspectiva, 1987.
- KERLINGER, Fred N. *Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual*. São Paulo: EPU/EDUSP, 1980.
- MALHOTRA, Naresh K. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MATTAR, Frauze Najib. *Pesquisa de Marketing: metodologia e planejamento*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MERTON, Robert K. *Sociologia: Teoria e Estrutura*. Tradução de Miguel Mailliet. São Paulo: Mestre Jou, 1970.
- MORIN, E. Contribuição da Filosofia da Complexidade de Edgar Morin para a Constituição da Educação Enquanto Ciência. In: Anais do XIV EPEN - Encontro De Pesquisa Educacional do Nordeste: Avaliação Institucional. Universidade Federal da Bahia, 1999.
- OLIVEIRA, Silvio Luiz de. *Tratado de metodologia científica*. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.
- RAMOS, Alberto Guerreiro. *Administração e contexto brasileiro*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1983.
- RIBEIRO, Ludmila Mendonça Lopes; CRUZ, Marcus Vinicius Gonçalves da; BATITUCCI, Eduardo Cerqueira. Revista do Serviço Público Brasília, n. 56, v. 3, p. 295-308 Jul/Set. 2005. Disponível em: <http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=2575>. Acesso em: 7 fev. 2014.
- ROGERS, Carl. *Tornar-se Pessoa*. 4. ed. Trad. M. J. Carmo Ferreira. Lisboa: Moraes Editores, 1977.
- ROGERS, C. R. *Tornar-se pessoa*. Trad. José do Carmo Ferreira e Alvarar Lamparelli. São Paulo: Martins Fontes, 2009.
- RÖHR, Ferdinand. A Multidimensionalidade na Formação do Educador. *Revista de Educação-ACE*, v. 28, n. 110, 1999. Brasília/DF. p.100-108.
- SANTOS JR., Aldo Antonio dos; ZIMMERMANN, Raquel Cristina. A Qualidade de Vida no Trabalho na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos Sediada na Região Operacional 08. *Revista de Administração On Line*, v. 3, n. 4, (**outubro/novembro/dezembro** - 2002). Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art34/aldo.htm>. Acesso em: 7 dez. 2013.
- SERVA, Maurício. Racionalidade e organizações: O fenômeno das organizações substantivas. V. I e II. São Paulo FGV, 1996. Tese de Doutorado em Administração, Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, 1996.

THE HUMANIZATION ON THE TEACHING PROCESS OF THE MILITARY POLICE

ABSTRACT

The genesis of the organizations history is strongly colored by two diametrically opposed vectors, the direction of mechanistic, task oriented, and humanistic, people oriented. This study evaluates the relevance of humanization in the perception of individuals about their realities and the organization which will be part, after its staff development occurred in a public agency supported by the military in nature prism of humanistic psychology of Carl Rogers. The investigated organization is responsible for human development and public safety through over police in the city of Balneario Camboriu, Santa Catarina, Brazil. One survey research, involving all members of the Military Police Soldiers Training Course was performed. The results indicate that the training strategy is heavily tilted of a technical nature, closely linked to the military model of the agency, however, its members emphasize the role of organizational relevance of humanization for organizational effectiveness. The relevance of the research is directed toward those who are responsible for the management of law enforcement agencies in general, as well as for others who provide a service close to the customer.

Keywords: Humanism. Carl Rogers. Public safety.