

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO SOCIOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

Rodrigo Figueiredo Suassuna

CONFIANÇA E RECIPROCIDADE ENTRE POLICIAIS E CIDADÃOS:
A POLÍCIA DEMOCRÁTICA NAS INTERAÇÕES

Brasília, DF, Brasil

2013

Rodrigo Figueiredo Suassuna

CONFIANÇA E RECIPROCIDADE ENTRE POLICIAIS E CIDADÃOS:
A POLÍCIA DEMOCRÁTICA NAS INTERAÇÕES

Tese apresentada como parte dos requisitos
para obtenção do título de doutor
Departamento de Sociologia –
Universidade de Brasília

Orientadora: Prof. Dr^a Maria Stela Grossi Porto

Brasília, DF, Brasil

2013

Rodrigo Figueiredo Suassuna

CONFIANÇA E RECIPROCIDADE ENTRE POLICIAIS E CIDADÃOS:
A POLÍCIA DEMOCRÁTICA NAS INTERAÇÕES

Tese apresentada como parte dos requisitos
para obtenção do título de doutor
Departamento de Sociologia –
Universidade de Brasília

Prof. Dr^a. Maria Stela Grossi Porto (UnB)

Prof. Dr. Arthur Trindade Maranhão Costa (UnB)

Prof. Dr. Carlos Benedito de Campos Martins (UnB)

Prof. Dr^a. Joana Domingues Vargas (UFRJ)

Prof. Dr. José Luiz Ratton (UFPE)

Brasília, 21 de maio de 2013

Agradecimentos

Esta tese apenas pôde ser realizada com a colaboração de policiais e usuários que protagonizaram os eventos observados e que serviram de fonte de informação e reflexão para a pesquisa. Os agradecimentos vão especialmente àqueles que viabilizaram os empreendimentos de pesquisa: Coronel Antônio José Serra Freixo, Dr. Raimundo Vanderly Alves de Melo, Dr. Daniel Naiff da Fonseca, Prof. Dr^a Ludmila Lopes Ribeiro, Laíza Spagna e o indivíduo que, nesta tese, recebe o pseudônimo de André. O autor agradece também ao Programa de Pós-graduação em Sociologia, nas pessoas do Prof. Dr. Marcelo Carvalho Rosa e da auxiliar Patrícia Rodrigues. O curso de doutorado que deu origem a esta tese foi financiado com bolsa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e pelo Programa de Doutorado com Estágio no Exterior, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (PDEE-CAPES), que se revelaram políticas públicas efetivas de apoio a (esta) pesquisa científica.

A tese foi competentemente orientada pela professora Maria Stela Grossi Porto, a quem o autor agradece pelo cuidado, pelo incentivo ao espírito crítico e pelas lições de conteúdo e de vida profissional, dadas tanto pelas aulas e reuniões, como pelo próprio exemplo de vida. Agradecimentos são devidos também aos professores Michelangelo Giotto Trigueiro, Cristiane Girard Ferreira Nunes e Luís Augusto de Gusmão. Especialmente, o autor agradece ao professor Carlos Benedito Martins pelo estímulo dado ao pensamento teórico e por ensinar uma forma crítica e prazerosa de compreender o mundo social. Ao professor Arthur Trindade Costa, o autor agradece pelos comentários durante a defesa, pelas conversas informais e pelo incentivo constante e indispensável à carreira sociológica do autor. Um agradecimento especial é também devido aos professores José Luiz Ratton e Joana Domingues Vargas pelos comentários enriquecedores feitos durante a defesa da tese.

Este trabalho resulta, em grande parte, de uma experiência intensa de estudos da área da etnometdologia. Neste estágio, um agradecimento especial é devido ao professor Gary C. David pela acolhida e pela disponibilidade em debater as questões mais relevantes do presente trabalho. Assim também a professora Anne Warfield Rawls introduziu o autor nos debates teóricos mais profundos pertinentes à etnometdologia, franqueando totalmente o acesso ao Acervo Garfinkel, administrado por ela e localizado em Newburyport, EUA. A intensidade deste estágio doutoral deve muito aos professores David e Rawls e à honestidade com que

expuseram suas principais preocupações sociológicas. Tal experiência não teria sido possível se não fossem Christopher Beneke, Janice Macmahon e Linda Bee.

Aos colegas do Núcleo de Estudos sobre Violência e Segurança (NEVIS-UnB), cabe o reconhecimento de que este é um trabalho que nasce de um esforço coletivo. Desse modo, tiveram papel fundamental neste trabalho: Leonardo Gabriel Assis, Marcelle Figueira, Haydée Caruso, Kamila Figueira, Cláudio Dantas, Wélliton Maciel, Patrícia Osandón, Rayla Costa, Thais Gawryszewski, Laíza Spagna, Nelson Souza, e Tatiana Maranhão.

Os amigos também foram fundamentais neste processo, cabendo agradecer especialmente a Álvaro, Raquel, Hugo, Godoy, Rodolfo, Creomar, Naiça, Stênio, Andrea, Bruno, Thiaguinho, Fabrícia, Thiago, David, Marcel, Kathy, Klarissa, Ernesto, Lúcia, Flávio, Lula, Cláudio, Mariana, Igor Guskow, Andrea Corazza, Pedro Abrantes, Sam Osoro, Rafael, e Samuel Assis, Gabriel e Leonardo Chiavegatti, Christiane e Daniel Naiff, Nassrin, Sam, Salim e Kara Afshar. A eles é endereçado um agradecimento pelo interesse e pelo significativo apoio emocional e intelectual que prestaram.

Esta obra não teria sido feita sem o apoio dos familiares: em primeira pessoa, agradeço a minha mãe Vanessa, a meu pai Fernando Suassuna, à avó Lourdes e ao avô Ayres, por me ensinarem a ser firme nos estudos e nos valores pessoais – na verdade, sem cada um deles, eu não conseguiria nem atravessar a rua, quanto mais fazer pesquisa em delegacias, conselhos comunitários e atravessar um hemisfério. Agradeço a meus irmãos Rafael, Renata e Gabriel e a meus tios e primos pela carinhosa torcida. Um obrigado especial cabe à tia Valeska, que, além de todo o apoio, ajudou-me com a análise de dados, bem como a meus padrinhos tio Zé e tia Valéria, por terem prestigiado a longa cerimônia de defesa. Agradeço à tia Marileide por ser minha nova família e oferecer para mim um lar durante boa parte da trajetória do doutorado.

O doutorado ocupa quatro anos da vida de uma pessoa, ou de mais de uma pessoa: agradeço especialmente à Jaqueline por ter sido minha vida nesses quatro anos, por atravessar um hemisfério comigo, por me escolher como companhia para se abrigar de um furacão, por ser a vítima mais amável de um procedimento demonstrativo etnometodológico e por me amar como sou. Agradeço enfim à família espiritual que me acompanha dia-a-dia.

Resumo

Este trabalho tem por objeto principal as interações entre policiais e cidadãos em um contexto urbano moderno, enfatizando o estabelecimento ou ruptura da confiança na relação entre prestadores e usuários dos serviços de polícia. As informações que fundamentam este estudo foram produzidas por meio de pesquisas envolvendo as experiências de atores sociais de dois tipos: (a) a população civil que utiliza os serviços de polícia na Grande Brasília; (b) os policiais militares e civis que atuam nesta cidade. O método utilizado foi a etnografia, centrada na observação de interações entre policiais e cidadãos em delegacias de polícia, conselhos comunitários de segurança e vias públicas policiadas. Além disso, foram coletadas narrativas proferidas por cidadãos que se percebem como vítimas de violência policial e foram utilizadas informações provenientes de *surveys* realizados com policiais militares e civis do Distrito Federal. Utiliza-se a noção de confiança proveniente da etnometodologia, que define o fenômeno como a interação orientada por determinadas expectativas de reciprocidade. A etnometodologia, por meio de procedimentos demonstrativos, propõe que quando as expectativas de reciprocidade são frustradas, a interação entra em colapso, pois os participantes não conseguem dar sentido ao contato com os outros. Considerando as interações entre policiais e cidadãos, as rupturas na confiança foram agrupadas como (a) questões de compromisso, relacionados ao desvio de atenção empreendido por policiais ou usuários, em detrimento da atenção recíproca pressuposta nas expectativas de confiança; e (b) questões de competência, em que as interações conformavam cerimônias de degradação do status de indivíduos presentes ou ausentes nos encontros. A atenção desviada dos encontros entre policiais e cidadãos voltava-se para normas procedimentais das organizações pesquisadas ou para aspectos de suspeição vinculados ao local de atuação do policial. Por outro lado, muitos policiais lograram “administrar” as condições de atenção dos encontros, promovendo a confiança. Já as cerimônias de degradação dirigiam-se especialmente àqueles destituídos do status de vítimas criminais, aos que tinham menos de dezoito anos e, em certos casos, o próprio policial empreendia uma autodegradação, apresentando-se como impotente. Este trabalho pautou-se também pela verificação dos efeitos das instituições sobre a confiança, entendendo-se instituições como rotinas historicamente consolidadas que se configuram como elementos externos aos encontros. Na medida em que as instituições produzem assimetria, alienação da interação e homogeneização das apresentações dos participantes, a confiança entre policiais e cidadãos viu-se desfavorecida por instituições como: (a) procedimentos burocráticos das organizações; (b) tradições profissionais policiais; (c) o direito à segurança; e (d) prerrogativas de autoridade policial. Por outro lado, verificou-se que certas instituições empoderam atores cujo status foi previamente degradado, favorecendo a confiança na competência. Já a análise das narrativas de cidadãos que se veem como vítimas de violência policial aferiu os conteúdos das expectativas de reciprocidade dos cidadãos para com os policiais, conteúdos que foram evidenciados com a ruptura na confiança na relação policial-cidadão. Verificou-se ainda que muitas dessas expectativas se deixaram de ser funcionais à vida social dos cidadãos. Finalmente, os *surveys* permitiram a comprovação da hipótese de os policiais que manifestam mais intensamente sua expectativa de reciprocidade têm mais chance de encontrar confiança nas interações com os cidadãos.

Palavras-chave: confiança, reciprocidade, polícia, função policial, etnometodologia.

Abstract

The main object of this work is a set of interactions between police officers and civilians within a modern urban context, emphasizing the constitution or breaching in trust and considering the relation between providers and users of police services. This study is grounded on research involving social actors of two types: (a) citizens who use police services within the Great Brasilia area; (b) military and civil police officers who work in that city. The method chosen was ethnography, focused on observations of interactions between officers and citizens within police stations, police-community councils and policed public spots. Moreover, there was a collection of narratives uttered by civilians who perceive themselves as victims of police violence; the research relies also on information from surveys involving military and civil police officers. The study uses the notion of trust provided by ethnomethodology, defined as an interaction oriented by certain reciprocity expectations. Ethnomethodology, through demonstration procedures, sustains that interactions collapse when reciprocity expectations are breached, provided that participants are not capable of making sense of the contact with others. Considering interactions between officers and civilians, trust breaching events were grouped as (a) matters of commitment, related to attention diverted by officers and users, which harms the reciprocal attention presupposed under trust expectations; and (b) matters of competence, when interactions show a pattern of status degradation ceremonies, involving individuals who are present or absent in encounters. In encounters between officers and citizens, attention was diverted toward procedural norms of organizations or toward local aspects held as suspicious by the cops. On the other hand, many officers succeeded in “managing” attention conditions in encounters, thereby favoring trust. Degradation ceremonies were especially targeted to those deprived of the status of crime victims, to those under eighteen years old and, in certain events, officers endeavored their self-degradation, presenting themselves as powerless. This work also assesses effects of institutions upon trust, institutions being conceived as historically consolidated routines that are external to encounters. Since institutions produce asymmetry, alienation from interaction and homogenizes participants’ presentation of Self, trust between officers and civilians were harmed by institutions such as: (a) organizational bureaucratic procedures; (b) police professional traditions; (c) the right to public safety; and (d) prerogatives of police authority. On the other handed, it was observed that certain institutions empower citizens whose status had previously been degraded, favoring competence trust. The analysis of narratives uttered by citizens victimized by police violence assessed the contents of reciprocity expectations, contents that came to be displayed through trust breaching in the police-citizen relation. It was also observed that many of those expectations ceased to functional in the social life of victims. Furthermore, surveys confirmed the hypothesis that police officers that express more intensively their reciprocity expectations are more likely to face trust in the interactions with citizens.

Keywords: trust, reciprocity, police, police function, ethnometodology.

Résumé

Ce travail a pour objet principal les interactions entre la police et les citoyens dans un cadre urbain moderne en soulignant l'établissement ou rupture de la confiance au sein des relations entre les fournisseurs et les consommateurs des services de la police. Les fondements de cet étude ont été produites par des recherches impliquant les expériences d'acteurs sociaux de deux types : (a) la population civile qui utilise les services de la police à l'intérieur de la Grande Brasilia ; (b) la police militaire et civile qui agit dans la ville. La méthode choisie fut la ethnographie, centrée sur l'observation des interactions entre la police et les citoyens aux commissariats, conseils locaux de sécurité et aux voies publiques surveillées. En outre, des relations de citoyens qui se perçoivent comme des victimes de la violence policière étaient collectés des informations provenant de *surveys* réalisées avec des policiers militaires et civils étaient aussi employées. La ethnométhodologie postule que quand les perspectives de réciprocité sont frustrées, l'interaction collapse vu que les participants n'arrivent plus à trouver le sens du contact avec autrui. En tenant en compte de l'interaction entre la police et les citoyens, les ruptures de confiance ont été groupées en tant que : (a) matières de compromis, relatives au détour d'attention de la part de la police ou des usagers au détriment de l'attention réciproque présumée dans les rapports de confiance ; (b) matières de compétence dans lesquelles les interactions comportaient des cérémonies de dégradations des individus présent ou absents aux rendez-vous. L'attention détournée des entretiens entre la police et les citoyens se retrouvait centrée sur les procédures des organisations recherchées ou sur des aspects de suspicion attachés au milieu d'actuation du policier. Par contre, plusieurs policiers réussirent à administrer les conditions d'attention des entretiens, en soutenant la confiance. Cependant, les cérémonies de dégradation se tournaient spécialement vers les individus destitués du statut de victimes criminelles, vers des mineurs de dix-huit ans et, dans certains cas, vers le policier qui entreprenait une autodégradation en se présentant en tant qu'impuissant. Ce travail s'est aussi proposé de vérifier les effets des institutions sur la confiance, en considérant les institutions en tant que routines historiquement consolidées qui se configurent comme des éléments extérieurs aux entretiens. Dans la mesure où les institutions produisent l'asymétrie, l'aliénation de l'interaction et l'homogénéisation de l'introduction des participants, la confiance entre la police et les citoyens est défavorisée par des institutions tels que : (a) procédures bureaucratiques des organisations ; (b) traditions professionnels de la police ; (c) le droit à la sécurité ; e (d) prérogative de l'autorité policière. Par contre, il était constaté que certaines institutions affirment le pouvoir d'acteurs dont le statut était antérieurement dégradé, promouvant la confiance dans la compétence. L'analyse des rapports des citoyens qui se voient comme des victimes de la violence policière confirme les contenus des espoirs de réciprocité des citoyens vers les policiers, contenus mit en évidence par la rupture de la confiance dans la relation entre la police et les citoyens. Il était encore vérifié que une grande partie de ces attentes n'étaient plus utiles à la vie sociale des citoyens. Finalement, les *surveys* ont permis la vérification de l'hypothèse selon laquelle les policiers qui manifestent plus intensément leurs attentes de réciprocité présentent une plus grande probabilité de rétablir la confiance dans leurs interactions avec les citoyens.

Mots-clés: confiance, réciprocité, police, fonction de police, ethnométhodologie.

Sumário

1 Introdução	8
1.1 Finalidade e hipóteses da pesquisa	16
1.2 Regiões da pesquisa	17
1.2.1 Brasília e sua região metropolitana	17
1.2.2 Fachada e bastidores	21
1.3 Operações metodológicas	29
1.4 Organização do trabalho	38
2 Confiança e instituições, polícia e cidadão.....	40
2.1 Polícia e cidadão	40
2.2 Polícia e democracia no Brasil.....	44
2.3 Teoria da confiança.....	51
2.4 A perspectiva da etnometodologia.....	54
2.5 O debate sobre as instituições	60
3 Confiança no compromisso	68
3.1 Ciclo de alienação da interação	69
3.2 Reordenando a interação.....	74
3.3 Consciência dos procedimentos.....	81
3.4 Suspeição como alienação	87
4 Confiança na competência.....	92
4.1 Degradação da terceira pessoa	92
4.2 Degradação da segunda pessoa	98
4.3 Degradação das gerações mais jovens	102
4.4 Autodegradação	111
4.5 Desfazendo a degradação.....	117
4.6 Nota: confiança no companheirismo	123

5 Anomia	128
5.1 Desorientação.....	130
5.2 Afetos sociais	132
5.3 Interações desorganizadas.....	134
5.4 Narrativas sobre crises	135
5.4.1 André e Alan.....	136
5.4.2 Dona Amparo	145
5.4.3 Bruno e Gilson.....	151
6 Reciprocidade	159
6.1 Expectativas de reciprocidade dos policiais profissionais	167
6.2 Percepção da confiança.....	172
6.2.1 Percepção da confiança entre os policiais militares	175
6.2.2 Percepção da confiança entre os policiais civis.....	178
6.3 Reciprocidade e região.....	181
6.3.1 Regiões da polícia militar	183
6.3.2 Regiões da polícia civil.....	190
7 Conclusões.....	196
Referências	202
Anexo I – formulário de avaliação da IV Semana de Visitas a Delegacias de Polícia – versão em português	212
Anexo II – questionário aplicado à amostra da Polícia Militar do Distrito Federal	218
Anexo III – questionário aplicado à amostra da Polícia Civil do Distrito Federal.....	226

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objeto principal as interações entre policiais e cidadãos em um contexto urbano moderno, enfatizando o estabelecimento ou ruptura da confiança na relação entre prestadores e usuários dos serviços de polícia. Busca-se compreender a estrutura e a dinâmica de certos encontros face a face entre policiais e cidadãos, bem como alguns elementos constitutivos das interações em que a confiança está presente ou ausente. As informações que fundamentam este estudo foram produzidas por meio de pesquisas envolvendo as experiências de atores sociais de duas categorias distintas: (a) a população civil que utiliza os serviços de polícia da Região Metropolitana de Brasília, área que engloba o Distrito Federal e o chamado Entorno; (b) os policiais militares e civis que atuam profissionalmente nas regiões circunscritas a esta cidade.

Pode-se considerar confiança como o agir baseado em determinadas expectativas de reciprocidade, balizadas pela normalidade da vida social.¹ Em caso de ruptura na confiança, as interações sociais não se desenvolvem, ou seja, as expectativas de reciprocidade envolvidas na confiança são indispensáveis à existência do vínculo social, elementos centrais da solidariedade social. Por isso, a confiança entre policiais e cidadãos é objeto privilegiado para compreender a solidariedade social envolvendo os serviços públicos de polícia na fase atual da modernidade², no que se inclui a integração entre cidadãos e organizações estatais. O presente trabalho busca ampliar a compreensão a respeito desta solidariedade, fundamentando-se na microanálise da confiança nas interações entre moradores de Brasília e policiais profissionais que atuam na cidade.

A solidariedade social que abrange as organizações policiais na modernidade atual pode ser entendida, conforme Durkheim (2008), como a coexistência de duas formas gerais de integração da sociedade: a solidariedade por semelhanças, ou mecânica, e a solidariedade por diferenças, ou orgânica. Segundo esta proposição clássica, o movimento em direção à modernidade corresponde à transição de uma sociedade integrada de forma mecânica em direção a uma solidariedade orgânica, baseada na interdependência entre as diferenças. Na

¹ O conceito de confiança utilizado nesta tese baseia-se nas proposições de Garfinkel (1963; 1984) e Schutz (1944) e será detalhado adiante no trabalho.

² Esta proposição sobre a relação entre confiança e solidariedade também será objeto de maior detalhamento no capítulo que se segue, sendo formulada por Garfinkel (1963; 1984) e Rawls (2010).

solidariedade por semelhanças, ou mecânica, o vínculo social se expressa em uma consciência coletiva ou “O conjunto de crenças comuns à média dos membros de uma mesma sociedade” (DURKHEIM, 2008, p. 50). Aquele que se desvia dessas crenças e valores comuns é submetido a uma pena, fato social que é a atualização da reação da consciência coletiva. A função das organizações policiais na solidariedade mecânica é facilmente identificável a partir de sua inserção no campo da justiça penal (GARLAND, 2008). A função penal da polícia é percebida também, tendo-se em conta que o tipo de pena mais difundido no mundo moderno, a detenção para o encarceramento, é uma das atribuições das polícias (GIDDENS, 2008).

Mas, com o desenvolvimento e a complexificação dos agrupamentos sociais, esta forma de integração mecânica vai, segundo Durkheim, sendo gradualmente substituída por uma solidariedade baseada na interdependência, ou orgânica. A partir do aprofundamento da divisão do trabalho, cujo ápice é a sociedade industrial, a solidariedade orgânica ganha força, passando a predominar a forma contratual de vínculo social. As relações contratuais fundam-se na dessemelhança e complementaridade entre os contratantes; nelas, a adesão é voluntária, embora exista uma regulação involuntária, não contratual, que regulamenta a interdependência entre as diferentes funções sociais. Ou seja, apesar de o contrato ser estabelecido de forma voluntária, os direitos e deveres dos contratantes são impostos como ordem social. Para Durkheim (2008, p. 197-8), “nem tudo é contratual no contrato”, pois “onde quer que o contrato exista, é submetido a uma regulação que é obra da sociedade e não dos particulares”.

Afirma Durkheim (2002) que a cidadania nas democracias modernas é uma forma de relação contratual, e, portanto, orgânica, em que há interdependência entre os órgãos centrais, ou governantes, e os cidadãos, governados.

O direito contratual exerce portanto sobre nós uma ação reguladora da mais alta importância, pois predetermina o que podemos fazer e o que podemos exigir. [...] Portanto, há apenas uma diferença de grau entre a lei que regula as obrigações que o contrato engendra e as que fixam outros deveres do cidadão (DURKHEIM, 2008, p. 202).

Assim, as expectativas de cidadania conformam-se a esse tipo de relação contratual – os cidadãos mantêm a expectativa de certos direitos, tanto quanto, sobre eles, pesa a expectativa de certos deveres na relação com os órgãos centrais ligados ao Estado-nação. A relação contratual entre Estado e cidadãos é fruto da divisão do trabalho político na qual os cidadãos são mais participativos – esta a característica da democracia segundo Durkheim (2002).

Entre as relações contratuais típicas da fase atual da modernidade, contam-se as prestações de serviços públicos de polícia, no qual os policiais entram em relação com cidadãos. Na relação entre policiais e cidadãos, tanto prestadores como usuários dos serviços de polícia possuem direitos e deveres que transcendem as situações particulares de interação policial-cidadão, regulação que atua sobre especificidades da profissão policial no interior da divisão social do trabalho. Estes direitos e deveres não são estabelecidos apenas de maneira formal pelo direito, pois, como coloca Durkheim (2008, p. 202), “fora dessa pressão definida e organizada que o direito exerce, há uma outra que vem dos costumes”. Percebe-se assim como o advento da solidariedade orgânica adiciona dois elementos à integração das organizações policiais na sociedade mais ampla: (a) a figura do cidadão-usuário, que se engaja em contratos com os prestadores de serviços policiais, e (b) os direitos e deveres dos policiais que, ao invés de serem prerrogativas dadas pela consciência coletiva, comum à sociedade em geral, são atribuídos no interior da própria relação contratual com os cidadãos.

Nesse sentido, as relações entre policiais e usuários na solidariedade orgânica apresentam duas tendências: (a) o surgimento de normas de deontologia policial, que passam a regulamentar a profissão policial de acordo com suas especificidades na divisão do trabalho social (PORTO; COSTA, 2009)³; e (b) a autorregulação, que é, segundo Durkheim (2008), uma característica das relações contratuais entre entidades (indivíduos ou subgrupos) que entram em contato em função de sua interdependência. A emergência da autorregulação na relação polícia-sociedade indica que uma nova forma de solidariedade surge ao redor da prestação de serviços de polícia, que depende cada vez mais das expectativas do usuário como norma regulatória. Assim, na transição para a solidariedade orgânica, existe a especialização das funções, de maneira que há uma dependência mútua entre os que prestam e os que utilizam determinado serviço especializado, como é o caso dos serviços policiais. Notando as funções preponderantes assumidas pela autorregulação e pela deontologia policial nas democracias modernas é que Bayley (2001) ressalta a importância tanto dos mecanismos internos de controle e responsabilização da profissão policial, no que se incluem os códigos de deontologia, como dos mecanismos externos de controle, protagonizados, entre outros, pela população civil.

³ Ver também Bandeira e Costa (2007).

Deve ser ressaltado que, embora a gradual substituição da solidariedade mecânica pela orgânica venha a caracterizar o processo de transição histórica para a modernidade, esta transição não é algo acabado. Como afirma Durkheim (2008, p. 174), “Em lugar nenhum a solidariedade orgânica se encontra só”, embora, para o autor, o vínculo orgânico vá lentamente se diferenciando do “amálgama” que caracteriza a solidariedade por semelhanças. Assim, a fase atual da modernidade pode ser caracterizada pela coexistência das formas de solidariedade mecânica e orgânica, cabendo caracterizar a inserção dos serviços públicos de polícia em tal contexto socio-histórico. A caracterização da solidariedade social envolvendo as organizações policiais contemporâneas requer que sejam analiticamente separados os elementos contratuais das relações polícia-cidadão daqueles elementos mais estreitamente relacionados à autoridade penal, mecânica, realizada cotidianamente pelos policiais em serviço, verificando a importância relativa de cada tipo de solidariedade. Uma vez que a cidadania pode ser considerada uma relação do tipo contratual, conformada ao vínculo orgânico entre Estado e cidadãos nas democracias modernas, então o que se procura é diferenciar os elementos que caracterizam a polícia democrática daqueles que fogem a esse padrão contratual.

A solidariedade por diferenças evidencia-se no processo de globalização, atualmente em curso, cuja essência é aproximar, no tempo e no espaço, indivíduos de diversas categorias demográficas, como gênero, profissão e local de moradia. Tais atores sociais encontravam-se socialmente apartados em comunidades geográficas, nacionais ou de crença, em fases anteriores à globalização, quando predominava o vínculo por semelhança (RAWLS; DAVID, 2005).⁴ Essa dispersão das comunidades, com a conseqüente aproximação dos diferentes, teria levado à constituição de grupos sociais flutuantes, centrados agora nos encontros que se configuram praticamente. Tais mudanças deslocam o núcleo da coesão social, das comunidades baseadas na semelhança para as práticas situadas no tempo e no espaço⁵:

A coesão social não tem mais como seu centro coleções de pessoas com características, crenças e valores identificáveis e que são mais ou menos estáveis no tempo e no espaço. A globalização expande a arena da ação situada e aumenta a dependência daqueles que são diferentes demograficamente, mas relevantes situacionalmente. Os centros essenciais da coesão social são agora constituídos por populações transitórias de atores,

⁴ Ver também Bauman (2009), Giddens (1996), Torche e Valenzuela (2011) e Weigert (2011).

⁵ Prática situada é aquela circunscrita a uma situação. Já situação é um ambiente e um intervalo de tempo em que pessoas estão fisicamente copresentes, segundo a percepção de cada indivíduo (GOFFMAN, 2010).

cuja características pessoais devem ser irrelevantes e que, em dado momento, estão engajados em constituir juntos uma prática – tornando-se membros deste, e apenas deste, grupo do Nós aqui e agora – mas que em outro momento estarão engajados em constituir uma prática diferente com uma série diferente de membros-outros (RAWLS; DAVID, 2005, p. 473, tradução nossa).

Os núcleos populacionais transitórios que caracterizam as interações passam assim a constituir o principal elemento de coesão social. Nesses grupos sociais transitórios formados pelas interações situadas, chamados *coortes populacionais*, as propriedades práticas dos encontros, tais como a confiança, passam a desempenhar uma função cada vez mais relevante no que concerne à solidariedade social (RAWLS; DAVID, 2005, p. 473).

Portanto, a confiança interpessoal em encontros face a face está estreitamente ligada às obrigações contratuais e não-contratuais que caracterizam a solidariedade orgânica na modernidade tardia. Quando em relações entre diferentes, o indivíduo vê-se compelido a confiar em que o outro cumpra suas obrigações, seus termos no contrato, de forma que a confiança é uma necessidade contratual. Como afirmam Torche e Valenzuela (2011, p. 190), “É apenas no interior de relações impessoais – com aqueles a quem nada devemos e a quem não estamos ligados por afeto ou obrigação de qualquer tipo – que a confiança emerge como necessidade compulsória e decisão proposital”⁶. Isso vale também para as organizações modernas, de grandes dimensões e elevada complexidade interna, cuja integração é uma variável dependente da confiança estabelecida entre seus membros (VARGAS; RODRIGUES, 2011).

Tal é o contexto dos encontros entre policiais e cidadãos nas sociedades urbanas modernas. Estes encontros constituem coortes populacionais que podem ser caracterizadas como sendo as de serviços públicos policiais. Nestas coortes, provedores e usuários pouco necessitam ter em comum para estabelecer uma interação, a não ser agir com requisitos práticos como a confiança e a reciprocidade, inerentes à relação contratual que constitui a prestação de serviços policiais, pressuposto que será detalhado adiante, neste trabalho. Existem, portanto, diferenças demográficas significativas entre policiais e cidadãos, que podem desempenhar um papel mais ou menos relevante para a constituição do vínculo social entre membros das duas categorias, correspondendo a determinada configuração na confiança estabelecida entre eles.

⁶ Ver também Weigert (2011).

Por essas razões, na compreensão da solidariedade envolvendo os serviços de polícia, mais relevante que focar separadamente sobre os usuários do serviço ou sobre as organizações policiais é compreender as interações entre policiais e membros de outros segmentos da sociedade. E, como será discutido posteriormente neste trabalho, a confiança é um dos elementos constitutivos dessas interações.

A questão da solidariedade envolvendo as organizações policiais está ligada a outros dois aspectos relevantes das sociedades modernas: (a) os aspectos morais da relação polícia-sociedade e (b) a relação entre a democracia e as funções da polícia. No conjunto das funções integrativas desempenhadas pelas relações de confiança, encontra-se um dos fundamentos morais da sociedade contemporânea. No atual contexto de dispersão das comunidades, as interações situadas, encontros delimitados no tempo e no espaço, ganham relevo como forma de integração social das diferenças:⁷ “Práticas situadas e suas obrigações de envolvimento, e não crenças, valores ou cultura, vieram a determinar o que é apropriado, confiável e moral na sociedade contemporânea” (RAWLS; DAVID, 2005, p. 474, tradução nossa). Assim, de acordo com Rawls e David (2005; RAWLS, 2010), a integração dos diferentes nos encontros situados está entre os mais importantes compromissos morais da modernidade e tal vínculo só é efetivo se existe confiança recíproca nesse compromisso. Em síntese, com a dissolução das formas tradicionais de integração, que também proviam referências morais aos encontros, reciprocidade e confiança para com as contrapartes nas interações situadas passam a ser o fundamento da moralidade moderna. Se, por outro lado, existe exclusão nessas interações situadas, trata-se de “uma forma de exílio interativo. Uma negação do Self e do alto-valor. Um exílio da habilidade de fazer sentido como pessoa com Outros e, assim, do status humano” (RAWLS; DAVID, 2005, p. 494-5), evidenciando-se o caráter imoral que adquire esse tipo de exclusão na contemporaneidade.

A integração dos usuários nas coortes de prestação de serviços policiais é um dos principais compromissos morais dos policiais durante suas atividades. De maneira semelhante, os usuários são também moralmente responsáveis pela manutenção do vínculo de prestação de serviços. Portanto, pressupondo a indispensabilidade da confiança para a integração social, a presença da confiança no processo de interação policial-cidadão indica as

⁷ Escrevendo sobre a urbanização do início do século XX, Park (1987) já apontava para a diversidade moral presente no meio urbano como um problema sociológico relevante.

tendências do encontro e constitui um objeto privilegiado de estudo para a compreensão da moralidade envolvendo a relação entre polícia e sociedade.

Finalmente, tem-se que a confiança nas instituições do Estado-nação é um dos pressupostos normativos para a consolidação das democracias liberais modernas, bem como para a existência de polícias democráticas. Como afirma Durkheim (2002), a democracia⁸ se caracteriza pela maior interdependência entre, de um lado, os órgãos incumbidos do governo e, de outro, os cidadãos. Uma vez que esta maior interdependência corresponde a uma redução nas desigualdades entre governantes e governados, tem-se um empoderamento dos cidadãos diante dos órgãos de governo do Estado-nação. Dessa forma, a cidadania, no contexto democrático teorizado por Durkheim, pode ser entendida como uma relação contratual, que estabelece uma ligação entre direitos e obrigações dos cidadãos, tanto quanto dos prestadores de serviços públicos. Esse tipo de relação envolve tanto o aumento do poder governamental, que vê crescer seu escopo de atuação a partir da maior interdependência entre os órgãos governados, como também do cidadão, que adquire o status de contratante, com direitos face ao Estado. Em consonância com essa ideia, estudos de sociologia histórica demonstram que a direção da mudança social de longo prazo é um progressivo aumento do poder absoluto do Estado e aumento do poder relativo dos cidadãos face à organização estatal. Tilly (1996) e Giddens (2008) demonstraram que o processo histórico de formação dos modernos Estados-nação caracterizou-se por tendências centralizadoras, que respondem pela formação das organizações estatais-nacionais, com a respectiva concentração de capital, meios de coerção e poder administrativo nessas organizações. Concomitantemente, esse processo histórico foi marcado também por tendências descentralizadoras, ou seja, uma maior dispersão do poder, que veio a caracterizar a formação de parlamentos representativos, a ascensão de movimentos sociais e a consolidação de direitos de cidadania, em contraposição ao poder do Estado-nação. Em resumo, é possível afirmar que a forma das democracias liberais modernas é resultado de tendências centralizadoras e descentralizadoras.

Acrescenta-se que o poder conferido ao cidadão na fase histórica atual, em razão da descentralização estatal, inclui o pressuposto normativo, amplamente difundido no interior das sociedades, de que a atuação dos órgãos nacionais-estatais, se dará de forma igualitária,

⁸ O conceito de democracia de Durkheim, assim como o conceito de solidariedade orgânica, deve ser visto não como a descrição de algo encontrado na realidade, mas como a teorização de uma tendência nos processos de mudança social de longo prazo.

universalista e impessoal com relação aos cidadãos (WEBER, 1999),⁹ como em qualquer relação contratual, igualdade que se relaciona a atributos universais ligados à condição humana (GIDDENS, 1996)¹⁰. Ou seja, nas sociedades democráticas modernas, o cidadão pode manter expectativas com relação a um tratamento universalista e, em torno deste compromisso com a igualdade, engajar-se em relações de confiança com os agentes estatais (MANNING, 2010).

Portanto, em contextos democráticos, como o Estado-nação brasileiro do século XXI, existe a expectativa generalizada de que o policiamento deveria ser um serviço público, provido de maneira igualitária a todos os cidadãos de cada Estado-nação (SAPORI, 2007).¹¹ Dentre os aspectos envolvidos no uso de serviços policiais, atribui-se à confiança uma função indispensável para que um sistema de policiamento possa ser classificado como democrático, a despeito da diversidade do conceito de confiança utilizado nas análises. Monet (2001) afirma que uma das condições essenciais para a legitimidade policial é que a polícia responda às expectativas dos usuários, o que é um dos lados da confiança polícia-sociedade. Já na definição de polícia democrática elaborada por Manning (2010), a confiança é um elemento fundamental da justiça na relação polícia-sociedade. Para Manning, a polícia, como instituição que serve de suporte à democracia, deve ser confiável, no sentido de atender a expectativas tácitas socialmente compartilhadas:

...a polícia democrática está incorporada a premissas valorativas tácitas e não questionadas. (...) É esperado que a polícia seja “justa” no sentido de prover seus serviços a todos os cidadãos, seja responsiva e faça cumprir a lei de maneira não amplamente desproporcional aos níveis conhecidos e relatados de crimes (MANNING, 2010, p. 54, tradução nossa).

Porto (2010) acrescenta que, não apenas as expectativas dos usuários, mas também as expectativas e representações policiais contribuem para a construção da legitimidade policial, ou seja, há um requisito de reciprocidade na relação polícia-sociedade para a construção da polícia democrática. Essas expectativas tácitas, que são postas em ação durante os encontros entre policiais e cidadãos, constituem a confiança segundo a acepção utilizada neste estudo e especificada em capítulo subsequente. A questão da polícia democrática é, portanto, tópico central da tese. Destaca-se também o problema da democratização dos serviços policiais no

⁹ Ver também Przeworski (2006).

¹⁰ Ver também Robertson (1992).

¹¹ Ver também Bittner (1972), Monjardet (2003) e Ramos (2012).

Brasil, após o período de regime militar (BARREIRA; ADORNO, 2010)¹², o que, certamente, inclui o tema da confiança entre os brasileiros e suas polícias.

Em coerência com tais contextos democráticos, o estabelecimento de relações duráveis com a população tem estado no cerne das políticas de policiamento comunitário, atualmente implementadas em diversos departamentos de polícia ao redor do mundo (HERBERT, 2006), inclusive no Brasil (TEIXEIRA; SANTOS; PIMENTA; FACHINETTO, 2012). A construção de relações perenes com a “comunidade”, entendida operacionalmente como a população residente na circunscrição de unidades de policiamento, passa necessariamente pela construção de relações de confiança, que funcionariam também como pontes para a ampliação das redes em que atuam as organizações policiais junto à sociedade civil (ARIAS, 2004).

1.1 FINALIDADE E HIPÓTESES DA PESQUISA

Considerando que a confiança funciona como ponte, criando vínculos de solidariedade social, pode-se analisar a inserção da polícia na relação Estado-sociedade por meio de um estudo da confiança entre policiais e o público ao qual eles prestam seus serviços. Assim, a pesquisa que fundamenta este trabalho enfoca a confiança, noção que designa a interação orientada por determinadas expectativas de reciprocidade. Por meio das operações de pesquisa, busca-se, acima de tudo, apreender certos elementos constitutivos das interações entre cidadãos e policiais profissionais, entendendo o processo social de estabelecimento, manutenção ou quebra da confiança. A intenção não é elaborar proposições gerais acerca da confiança envolvendo policiais e cidadãos; tampouco objetiva-se construir categorias macrosociológicas que deem conta da inserção das organizações policiais nas democracias modernas. A finalidade do estudo é ampliar o entendimento sobre o papel da confiança nas interações entre policiais e cidadãos e, assim, trazer elementos para a discussão teórica acerca da relação entre função policial e cidadania na modernidade tardia.

Assim, as principais hipóteses a serem verificadas na pesquisa envolvendo policiais profissionais e moradores de Brasília são: (a) a confiança, ou o agir orientado por expectativas fundamentais de reciprocidade, é indispensável para a manutenção de uma interação; isso equivale a dizer que a interação cessa quando algum dos participantes da interação frustra determinadas expectativas de reciprocidade vigentes; (b) as normas institucionais, ligadas a

¹² Ver também Costa (2004), Peralva (2000) e Porto (2010).

valores comuns e à tradição, são fatores contrários ao estabelecimento da confiança; e (c) a manifestação mais intensa de expectativas de reciprocidade está ligada a uma menor percepção da falta de confiança entre policiais e cidadãos. Os elementos que norteiam a elaboração de tais hipóteses são definidos no interior de debates teóricos que serão explicitados mais adiante neste trabalho.

Esta tese apresenta uma coleção de registros de experiências significativas considerando as hipóteses de trabalho, sem a pretensão de se fazer uma verificação exaustiva das suposições norteadoras. Além da verificação dessas hipóteses, busca-se mapear os setores organizacionais das corporações policiais profissionais de acordo com a intensidade das expectativas de reciprocidade manifestadas pelos policiais. Para obter um melhor entendimento sobre o papel da confiança nas interações policial-cidadão e verificar as hipóteses de pesquisa, são utilizados os procedimentos contextualizados e descritos nas seções que se seguem, esforços balizados pelos pressupostos conceituais apresentados já no próximo capítulo.

1.2 REGIÕES DA PESQUISA

1.2.1 BRASÍLIA E SUA REGIÃO METROPOLITANA

A pesquisa que embasa este estudo foi realizada integralmente na Região Metropolitana de Brasília, capital do Brasil. Essa região, administrativamente referida como Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal – RIDE-DF (BRASIL, 2011), jaz, em sua maior parte, na Região Centro-Oeste. Ela engloba a menor unidade federativa do Brasil, o Distrito Federal, assim como a região adjacente, denominada Entorno, que inclui municípios dos estados de Goiás e Minas Gerais. Tanto o Distrito Federal como o Entorno goiano foram palco da pesquisa desenvolvida sobre a confiança entre policiais e moradores locais. Atualmente, o Distrito Federal divide-se em trinta regiões administrativas, geridas pelo

governador distrital¹³. Já a região do Entorno abrange dezenove municípios do estado de Goiás e três do estado de Minas Gerais¹⁴.

O processo de urbanização local teve como origem a transferência da capital do Brasil para o interior, partindo-se de um núcleo urbano planejado, fixado nos anos 1950 e hoje denominado Plano Piloto. Nos últimos sessenta anos, Brasília passou por uma expansão semicontrolada do território e um aumento contínuo e vigoroso da população, em decorrência, principalmente, de fluxos migratórios intranacionais (NUNES; COSTA, 2007).¹⁵ No ano de 2011, a RIDE-DF, ou Grande Brasília, estendia-se por 55.435 km², dos quais apenas 5.789 km² cabiam ao Distrito Federal (CODEPLAN, 2010, p. 13).¹⁶ De acordo com relatório do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC, 2011, p. 12): “As RIDes foram criadas com o objetivo de minimizar as desigualdades e incrementar o desenvolvimento em regiões que são afins geograficamente”, o que evidencia que a criação da RIDE da Grande Brasília responde a necessidades administrativas correlacionadas à expansão territorial da região urbana de Brasília. No ano de 2009, a região metropolitana tinha uma população estimada em 3.732.230 habitantes, dentre os quais 2.606.884 concentravam-se na área do Distrito Federal (UNODC, 2011, p. 13).

Do ponto de vista da administração das polícias, pode-se afirmar que as principais forças policiais em atuação na Grande Brasília são organizadas no âmbito do Distrito Federal e dos estados de Goiás e Minas Gerais. Como afirma Leeds (2007, p. 22), a polícia militar e a polícia civil de cada estado são “Os dois serviços de polícia que têm impacto mais direto sobre a segurança do cidadão” (tradução nossa).¹⁷ De um lado, a polícia militar “é a força policial mais visível ao cidadão comum como o policial uniformizado de ronda, a polícia de

¹³ As regiões administrativas do DF são: Águas Claras, Brasília, Brazlândia, Candangolândia, Ceilândia, Cruzeiro, Estrutural, Gama, Guará, Itapoã, Jardim Botânico, Lago Norte, Lago Sul, Núcleo Bandeirante, Paranoá, Park Way, Planaltina, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Riacho Fundo II, Samambaia, Santa Maria, São Sebastião, SIA (Setor de Indústrias e Abastecimento), Sobradinho, Sobradinho II, Sudoeste / Octogonal, Taguatinga, Varjão do Torto e Vicente Pires (CODEPLAN, 2010, p. 30-43).

¹⁴ O municípios de Goiás situados no Entorno do DF são: Abadiânia, Água Fria de Goiás, Águas Lindas de Goiás, Alexânia, Cabeceiras, Cidade Ocidental, Cocalzinho de Goiás, Corumbá de Goiás, Cristalina, Formosa, Luziânia, Mimoso de Goiás, Novo Gama, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, Santo Antônio do Descoberto, Valparaíso de Goiás e Vila Boa. Já os três municípios mineiros são: Unai, Buritis e Cabeceira Grande (UNODC 2011, p. 11).

¹⁵ Ver também Dowall e Monkkenon (2007).

¹⁶ Ver também UNODC (2011, p. 13).

¹⁷ Ver também Costa (2004, p. 83-4).

trânsito e o serviço de polícia notificado por meio de um sistema do tipo 190¹⁸ para atender a emergências” (LEEDS, 2007, p. 22). Essa visibilidade serve como referência para muitas das expectativas mantidas pelos moradores da Grande Brasília. Função semelhante é desempenhada pelas atribuições constitucionais que cabem às polícias militares no Brasil: “a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública” (BRASIL, 1988, art.144). Assim, para a segurança ostensiva e para o atendimento de emergências, os moradores da Região Metropolitana de Brasília contam principalmente com a Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), com a Polícia Militar do Estado de Goiás (PMGO) e, nos três municípios mineiros do Entorno, com a Polícia Militar de Minas Gerais.

Deve-se ressaltar que, conforme observado na pesquisa etnográfica, o contato das polícias militares com a sociedade se dá, sobretudo, pelas interações dos cidadãos com policiais das patentes mais baixas da hierarquia organizacional militar, as chamadas *praças*. Como o nome indica, as corporações policiais militares organizam-se em moldes militares. Sua estrutura interna baseia-se em postos hierárquicos, que são, em ordem decrescente, os oficiais: coronel, tenente-coronel, major, capitão, primeiro-tenente, segundo-tenente e aspirante; e também as praças: subtenente, primeiro-sargento, segundo-sargento, terceiro-sargento, cabo e soldado. Os termos “oficial” e “praça” indicam carreiras completamente diferentes dentro das polícias militares e a grande maioria do efetivo é composto por praças. Tal aspecto é indicado pela observação, durante a pesquisa etnográfica, do trabalho de policiamento ostensivo propriamente dito, nas ruas.¹⁹ Em geral, um oficial, o oficial-de-dia, comanda todo o policiamento de ponta em uma circunscrição que pode ser tão grande e populosa como Ceilândia (população de 332.455).²⁰ Em certas ocasiões ainda, a função de oficial de dia é desempenhada pelo sargento mais antigo do plantão, não havendo nenhum oficial no policiamento de ponta. Portanto, é mais preciso afirmar que o grupo policial mais presente no cotidiano da população em geral é composto pelas praças das organizações policiais militares.

¹⁸ No original, “a 911-type system” – o número para emergências policiais (e outras) nos EUA é 911, o que corresponde, no Brasil, ao número 190.

¹⁹ Tais aspectos foram apontados também pelos trabalhos de Costa (2004), Muniz (1999) e Mattos (2012), este último tratando especificamente dos policiais militares do Distrito Federal.

²⁰ De acordo com CODEPLAN (2010, p. 45).

As polícias civis brasileiras, a seu turno, representam “a ligação crucial entre os cidadãos e o sistema penal” (LEEDS, 2007, 22, tradução nossa), orientando-se pelas funções constitucionais de “polícia judiciária e a apuração de infrações penais” (BRASIL, 1988, art.144). As delegacias, no Distrito Federal, são administradas pela Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF). Já nos municípios do entorno goiano, as delegacias são localmente designadas pela sigla CIOPS – Centro Integrado de Operações de Segurança. Apesar do nome, os CIOPS observados contavam apenas com serviços de polícia civil, desempenhados por membros da Polícia Civil do Estado de Goiás. Cada delegacia de polícia civil visitada é gerida por um delegado-chefe, auxiliado por um delegado-chefe adjunto. Algumas delegacias contam ainda com um delegado à frente de funções específicas (cartório, proteção à mulher etc.) e outros que se revezam em plantões de vinte e quatro horas. Contudo, a grande maioria das atividades no interior das unidades policiais civis, inclusive o atendimento ao cidadão, é realizada por agentes-de-polícia, posicionados na base da estrutura hierárquica das organizações. Analogamente ao que ocorre nas polícias militares, nas delegacias de polícia civil, um efetivo majoritário de indivíduos com carreiras subalternas no contexto da organização exerce as atividades mais ligadas à prestação de serviços ao cidadão.

No Brasil, as delegacias de polícia civil são os principais locais de interação policial-cidadão (NASCIMENTO, 2003).²¹ Nas delegacias, são registradas ocorrências trazidas pelos moradores da circunscrição, ou mesmo por policiais militares em serviço. Nas unidades policiais civis também são prestados depoimentos e interrogatórios pertinentes a processos penais; além disso, todas as delegacias observadas na Grande Brasília contam com áreas de detenção, com presos trazidos tanto pelos próprios policiais civis, como detidos por policiais militares.

Ressalta-se que, embora a divisão do trabalho entre polícia militar e polícia civil ter consequências importantes no que diz respeito aos serviços prestados ao cidadão, este, de maneira geral, não distingue entre as diferentes funções de cada organização, segundo as informações coletadas para este estudo. Foi marcante a observação de que o cidadão brasileiro tende a considerar o conjunto de serviços policiais como um todo, não reconhecendo a diferença entre os serviços que cabem à polícia militar ou os atribuídos à polícia civil.

²¹ Ver também Ribeiro e Lemgruber (2011).

1.2.2 FACHADA E BASTIDORES

No interior da área circunscrita à RIDE-DF, os locais de pesquisa são classificados de acordo com suas *características regionais*. De acordo com Goffman (2005, p. 101), “Uma região pode ser definida como qualquer lugar que seja limitado de algum modo por barreiras à percepção”. Goffman propõe que as regiões sejam classificadas em três tipos-ideais, de acordo com suas funções sociais: regiões de fachada, de bastidores e externas. Com base nessa classificação,²² busca-se localizar socialmente a atividade de pesquisa, empreendendo-se uma crítica sociológica sucinta dessa atividade.

Nas *regiões de fachada* ocorreriam aquelas interações em que buscamos interferir ou influenciar sobre as definições da situação feitas pelos outros participantes do intercâmbio social: Goffman denomina esse tipo de interação como apresentação do eu.²³ Em correlação com as regiões de fachada, operam as normas designadas como polidez e decoro. A *polidez* relaciona-se ao tratamento que dispensamos à “plateia” que assiste a nossa apresentação. Já o *decoro* relaciona-se a nosso modo de agir quando não estamos interagindo diretamente com outros participantes, ainda que estejamos ao alcance da plateia e, portanto, atuando em uma apresentação do eu. As disposições para a polidez são maneiras de apresentação ligadas à região, ao passo que o decoro refere-se à aparência requisitada em determinada região de fachada. As regiões de fachada podem, assim, serem comparadas ao palco onde certa representação teatral é desempenhada, ressaltando-se que, certas características desse palco indicam as normas de polidez e decoro que devem ser utilizadas na apresentação.

As *regiões de bastidores* seriam aquelas em que aparecem os fatos intencionalmente suprimidos das regiões de fachada. Nesses locais, caracterizados pela intimidade e informalidade entre os cooperantes de uma apresentação, “a impressão incentivada pela encenação é sabidamente contradita como coisa natural” (GOFFMAN, 2005, p. 106). Para os propósitos deste estudo, a característica mais relevante das regiões de bastidores é a existência de rígidos controles que separam os bastidores e a região em que ocorrerão as apresentações.

²² De acordo com Goffman (2005, p. 121), “não se deve esperar que as situações concretas forneçam exemplos puros de conduta formal [de fachada] ou informal [de bastidores], embora haja em geral a tendência para deslocar a caracterização da situação em uma dessas duas direções”.

²³ A expressão “apresentação do eu” traduz-se de “presentation of the Self”. Optou-se por essa tradução, ao invés de “representação do eu”, entendendo que a ideia de apresentação aproxima-se mais precisamente da metáfora dramaturgical proposta por Goffman.

Essa separação se dá, amiúde, por barreiras físicas, efetivando-se “por uma divisão e passagens protegidas” (p. 107), mas também por outras proibições presentes nas regiões de bastidores. Com essas proibições e barreiras, a atenção da plateia é mantida longe dos aspectos intencionalmente deixados de fora, no intuito de efetivamente enquadrar a apresentação às normas de decoro e polidez. Protegidos nos bastidores, os participantes permitem-se uma atitude mais informal, ou seja, menos balizada pelo esforço de representar um papel.

Finalmente, um terceiro tipo de região, conforme a classificação de Goffman, é dado pelas regiões externas, aquelas para as quais não se está previsto nenhum tipo de apresentação. Nessas regiões, além de não haver apresentação, não há trabalho de bastidores visando a uma apresentação. Na pesquisa que embasa este trabalho, não foram encontradas regiões não destinadas a apresentações de policiais ou cidadãos: mesmo os locais públicos da cidade são cenários para a performance de policiais que executam rondas e patrulhas e cuja tarefa é zelar pela ordem pública nesses locais.

Essa classificação é importante para situar o papel do pesquisador social em cada um dos tipos de região. Nas regiões de fachada, o pesquisador situa-se como plateia, consciente de que os movimentos dos “apresentadores” são calculados de forma a se adequarem à imagem que eles desejam passar. Pela mesma razão, o contato com a região de bastidores representa uma oportunidade de conhecimento profundo sobre o grupo, já que as apresentações são mais espontâneas e reveladoras. Por outro lado, as regiões de bastidores são as menos acessíveis à pesquisa, em função das proibições que operam nesses locais e que, frequentemente, se interpõem também ao pesquisador, considerado como plateia, como elemento estranho ao grupo. Assim, a pesquisa nos bastidores demanda estratégias que possam neutralizar os efeitos das proibições. Finalmente, as regiões externas, em que não há proibições ou performances estratégicas, seriam as mais acessíveis à pesquisa social, embora não tenha sido possível encontrá-las na pesquisa ora descrita.

Neste estudo, as regiões de interação entre policiais e cidadãos foram classificadas em fachada e bastidores. Entre as regiões de fachada das interações polícia-sociedade e que foram o foco da pesquisa, contam-se as delegacias de polícia, os conselhos comunitários de segurança e as vias públicas policiadas da periferia de Brasília. Considerou-se, por outro lado, as residências como área de bastidores dos cidadãos, ao passo que as unidades policiais militares (batalhões e companhias) e as categorias homogêneas artificialmente criadas para

fins de pesquisa – as amostras de *survey* pertinentes à polícia civil e à polícia militar – como locais de bastidores dos policiais. Se, por um lado, nas regiões de fachada, foi possível observar diretamente as interações entre policiais e cidadãos-usuários,²⁴ por outro lado, nas regiões de bastidores, esse tipo de observação foi limitada. Uma vez que esses contextos são essencialmente desfavoráveis à observação por uma “plateia”, foram privilegiadas estratégias estruturadas de interação entre pesquisador e pesquisados – as entrevistas e os *surveys*.

O saguão ou sala de espera de uma delegacia de polícia é um exemplo bastante representativo de região de fachada, considerando-se a apresentação dos policiais. Nesse espaço, os policiais se apresentam como prestadores de determinado serviço; o senso comum do trabalho em uma delegacia indica certos requisitos de polidez, como o de acolher determinadas demandas do usuário e outras não, registrar os crimes que são relatados no local segundo procedimentos organizacionais, entre outros; além disso, há regras de decoro que esses policiais se veem obrigados a seguir, o que inclui trajar-se de determinada maneira e portar uma arma, que deve aparentar ser acessível em caso de necessidade. Nesses locais, também os cidadãos frequentemente desempenham apresentações do eu, embora muitos, como as vítimas de violência, estejam em um estado emocional que dificulta a apresentação do eu: amedrontados, inseguros ou ressentidos.

No interior das delegacias, longe das vistas das salas de atendimento, há algumas interações de bastidores; mas, também ali, indivíduos não-policiais são recebidos na condição de detidos ou de depoentes em processos penais – trata-se, portanto, também, de regiões de fachada, considerando-se os sistemas interativos policial-cidadão. As delegacias de polícia são, portanto, cenários bastante propícios para que o pesquisador social assista a apresentações de usuários e, principalmente, de policiais em serviço.

Os conselhos comunitários de segurança, ou CONSEG’s, são parte das políticas públicas de segurança do Distrito Federal, não sendo encontrados nas regiões pesquisadas do Entorno do DF. Trata-se de um conselho formado por um representante de cada uma das unidades de segurança pública com jurisdição sobre determinada região administrativa – o comandante ou subcomandante da unidade policial militar local; os delegados-chefes locais ou seus representantes, além de representantes do Departamento de Trânsito (DETRAN),

²⁴ Para a observação nas regiões de fachada, o pesquisador experimenta a condição de cidadão e potencial usuário dos serviços de polícia, inserindo-se, dessa forma, nas interações com policiais.

Agência de Fiscalização (AGEFIS) e representantes do poder executivo distrital. Os CONSEG's são presididos por civis, indivíduos sem vínculo com corporações policiais ou com as outras organizações estatais representadas nos Conselhos.

Na rotina organizacional dos CONSEG's, os principais eventos são as reuniões públicas, cujos aspectos permitem classificá-las como regiões de fachada das interações polícia-sociedade. Nas reuniões públicas, comparecem alguns moradores locais, às vezes em número bem expressivo. Eles dispõem de certo tempo e oportunidade de fala, podendo interpor qualquer tipo de demanda aos policiais, fiscais e administradores. Os turnos de fala de agente estatais e cidadãos são bem definidos e estão entre as mais aparentes regras de polidez a conformar o andamento das reuniões públicas dos conselhos.

Na pesquisa em vias públicas da Grande Brasília, foram privilegiados locais da periferia metropolitana. A região geograficamente periférica²⁵ concentra o maior contingente populacional, o maior crescimento da população e as maiores taxas de homicídios (NUNES; COSTA, 2007; UNODC, 2011). Além disso, a região metropolitana de Brasília apresenta uma concentração desproporcional de população, área urbanizada, crescimento populacional e urbano nas áreas mais afastadas do centro geográfico da cidade, se comparada a outras cidades brasileiras de mesmo porte (DOWALL; MONKKONEN, 2007).²⁶ A periferia geográfica de Brasília pode, portanto, ser considerada o centro populacional da região metropolitana. Acrescenta-se que existe grande disparidade geográfica de renda entre as sub-regiões da Grande Brasília: as áreas centrais e próximas ao Plano Piloto possuem renda elevada, enquanto as áreas da periferia do DF e também o conjunto de municípios do Entorno têm baixa renda (NUNES; COSTA, 2007; UNODC, 2011).

A periferia da Grande Brasília pode ser considerada região de fachada da relação polícia-sociedade sob três aspectos. O primeiro deles, pertinente à vida social em qualquer metrópole moderna, refere-se a um aspecto enfatizado por Simmel (1987): considerando que, nos lugares públicos das metrópoles, há uma enorme quantidade de contatos sociais entre desconhecidos, contatos estes efêmeros e com pouca incidência de conversações, existe uma

²⁵ Considera-se a região central da cidade como o Plano Piloto (Região Administrativa de Brasília) e os bairros adjacentes Lago Sul, Sudoeste/Octogonal, Lago Norte, Park Way, Cruzeiro, Guará e Núcleo Bandeirante, unidades administrativas relativamente próximas ao centro geográfico da Grande Brasília. Não por coincidência, essas são regiões com renda média per capita superior a 2,4 salários mínimos, segundo dados da CODEPLAN (2010). As demais seriam regiões periféricas.

²⁶ Para chegar a estas conclusões, Dowall e Monkkonen comparam Brasília com Recife e Curitiba.

concentração no aspecto visual da comunicação interpessoal. Isso implica que a metrópole moderna, considerada como região, é um local de apresentações do eu centradas na aparência, ou seja, no decoro de alguma forma compatível com a extravagante multiplicidade da vida urbana moderna.

Um segundo aspecto que justifica a classificação da periferia de Brasília como região de fachada diz respeito à natureza da atividade de policiamento ostensivo. Essa modalidade de policiamento, que, no Brasil, está a cargo das polícias militares, tem como tarefa principal a manutenção da ordem pública, por meio de rondas, patrulhas e postos de policiamento dispersos pela cidade. A ostensividade é uma estratégia de policiamento que enfatiza a dissuasão de ocorrências criminais por meio da presença, ou presença em potencial, de policiais em locais taticamente escolhidos. Por essa razão, Muniz (1999) fala de uma estética do policiamento ostensivo, considerando o cuidado que têm os policiais militares com a efetividade do “aparecer” como elemento preventivo. Portanto, os locais públicos da cidade são regiões em que os policiais desempenham apresentações do eu como profissionais de manutenção da ordem.

O terceiro aspecto de fachada da vida urbana em locais públicos refere-se à ordem social em regiões segregadas das metrópoles na fase mais recente da modernidade, o que inclui as periferias de cidades brasileiras. Os moradores dessas áreas segregadas são obrigados a conviverem em contiguidade territorial com atores violentos, como bandos de criminosos, policiais corruptos e justiceiros. Essa convivência próxima frequentemente induz os moradores a seguirem um rígido código de conduta no intuito de evitarem o risco de confrontação com esses atores violentos, preservando sua segurança e sua integridade física – código que pode ser denominado “código das ruas” (ANDERSON, 1999)²⁷ e entendido como parte da ordem da “sociabilidade violenta” (SILVA, 2008). No que concerne às interações policial-cidadão, esses códigos incluem, sobretudo, rituais de evitamento e deferência seguidos pelos moradores para com os policiais, práticas que podem ser entendidas como decoro e polidez, respectivamente. Tais práticas decorrem da avaliação do risco da confrontação com policiais, tidos como atores violentos no contexto das periferias.

Já do lado dos policiais, existe a atitude de constante suspeição com relação a estes bairros socialmente segregados: estudos sobre os conteúdos das práticas e representações

²⁷ Ver também Brunson e Weitzer (2011), e Duck e Rawls (2012).

policiais apontam que o rótulo de suspeitas pode recair sobre bairros ou cidades inteiras.²⁸ Silva (2009) analisa certas operações policiais do Distrito Federal, cujo critério de suspeição abrange integralmente certas cidades-satélites da unidade federativa:

Destacamos nessas ações as percepções que os policiais têm e que contribuem na construção da classificação das cidades como suspeitas como as que têm a maior probabilidade de terem criminosos residindo ou transitando. A racionalidade policial é que a cidade inteira é conceituada como suspeita (SILVA, 2009, p. 122-3).

No mapa de “cidades suspeitas” construído pelo autor, em conformidade com a pesquisa realizada na organização policial militar do DF, as regiões de maior suspeição coincidem com a periferia urbanística da região metropolitana. Nas cidades ou bairros suspeitos, os policiais atribuem importância às “identidades geográficas” dos cidadãos, de modo que as ações policiais “estão voltadas e perceber se os indivíduos estão no seu cenário apropriado” (p. 124-5), ou seja, o decoro dos cidadãos é avaliado pelos policiais como elemento da construção da suspeição. A suspeição geograficamente orientada faz com que as periferias urbanas tornem-se alvo privilegiado da repressão policial e, correspondentemente, surgem as atitudes de deferência e evitamento que compõem o comportamento regional dos moradores locais.

As periferias do DF foram, assim, locais privilegiados para examinar as apresentações do eu dos policiais ostensivos em interação com moradores locais, encontros estes marcados pela ênfase no decoro e pela conformação ao “código das ruas”. Deve-se ter em mente que, ao privilegiar a periferia de Brasília como região de pesquisa, obtêm-se informações completamente diferentes daquelas que seriam coletadas nas regiões centrais. Isso é indicado por pesquisas referentes à própria região metropolitana de Brasília: Mattos (2012) aponta que os policiais militares locais percebem-se desvalorizados nas regiões centrais da cidade, especialmente no Plano Piloto e Lagos; o autor aponta assim para o déficit de reconhecimento ao trabalho policial nesses locais, ao contrário do que ocorre nas periferias. Já Nascimento (2003) e Silva (2009) destacam a correlação entre a suspeição policial e atributos geográficos do suspeito, de forma que aqueles que vivem e circulam em locais periféricos seriam alvos privilegiados das suspeitas manifestadas por policiais civis e militares. Essas características, somadas às práticas de conformação à sociabilidade violenta, conferem especificidade às informações coletadas na periferia de Brasília. Pode-se pressupor que, nas periferias, as

²⁸ Ver Manning (2010).

desigualdades de poder, quando ocorrem nas interações, tendem a favorecer o policial, desprivilegiando o cidadão residente nessas regiões.

Já sobre as regiões de bastidores, Goffman (2005) ressalta que o ambiente doméstico, com a intimidade e a privacidade que o caracterizam na modernidade, é a mais típica região de bastidores para apresentações públicas de variados tipos. Isso explicaria a presença de uma série de proibições à violação do ambiente doméstico que passaram a vigorar a partir da transição para as fases mais avançadas do processo civilizador na modernidade (ELIAS, 1994b). Sendo local de bastidores dos cidadãos, o ambiente residencial não é comumente uma região de interação com policiais, e mesmo a presença do pesquisador social encontra barreiras ligadas ao estranhamento da situação. Assim sendo, é importante problematizar a dificuldade posta ao pesquisador social para, nos locais de moradia, aproximar-se do objeto que se constitui nas interações entre moradores e policiais. Optou-se, assim, por, ao invés de primar pela observação, coletar narrativas entre os moradores de periferias, por meio de entrevistas, buscando identificar as consequências da quebra de confiança ocorrida em momentos de interações prévias com policiais. Foi também necessária a presença de um informante-chave para atuar como vínculo entre o pesquisador e os residentes.

Também são exemplos de regiões de bastidores, as unidades organizacionais militares, como os batalhões e companhias de polícia militar visitados durante a pesquisa. Na Grande Brasília, todas as unidades policiais militares observadas são guardadas por sentinelas, que controlam rigidamente o acesso de indivíduos que não fazem parte da corporação policial e que, portanto, não participam do cotidiano do local. Os policiais que trabalham nesses locais atuam principalmente patrulhando as ruas, em tarefas de manutenção da ordem. Nos batalhões e companhias, há as trocas de equipes durante a transição entre os turnos, além das atividades de gestão e suporte ao policiamento das ruas – ou seja, nenhuma atividade pertinente a plateias não-policiais, diferentemente do que ocorre nas delegacias. Ali ocorre o trabalho de bastidores que irá fundamentar a performance dos policiais militares nos lugares públicos da cidade.

Finalmente, como regiões de bastidores, podem ser incluídos os grupos artificialmente criados para fins de pesquisa, desde que certas condições sejam preenchidas. Assim, amostras de *survey*, representativas de interações ocorridas entre pesquisadores e policiais, ocorridas nos locais de trabalho dos últimos, são também grupos de bastidores, desde que eles sejam

homogêneos em termos de grupos profissionais policiais, diferenciando-se, fundamentalmente, entre amostra de policiais civis e amostra de policiais militares.

Acima de tudo, para a apreensão de uma atitude de bastidores, requer-se que as pesquisas ofereçam garantias de anonimato. Essas garantias possuem a mesma função desempenhada pela proteção física ao local de bastidores. Caso estas garantias sejam tidas como efetivas, pode-se pressupor que, atuando sob esta proteção, os policiais terão uma atitude menos formal, ou seja, de bastidores. Mesmo em se considerando a resistência comumente encontrada nas organizações policiais contra os empreendimentos de pesquisa (BAYLEY, 2001),²⁹ assume-se que, com a proteção do anonimato, é possível reduzir o aspecto de fachada demandado pela profissão policial quando atuando diretamente perante de seu público.

Outra estratégia para ter acesso à atitude de bastidores dos policiais profissionais consistiu em elaborar perguntas que não pudessem induzir a respostas de fachada, ou “politicamente corretas”, segundo o senso comum policial. Pelo contrário, houve a tentativa de interpor questões que fizessem sentido no contexto informal dos bastidores da cultura profissional policial. Finalmente, como recurso para preservar o caráter de bastidores das amostras de policiais militares e de policiais militares, a pesquisa de *survey* foi realizada nos locais de trabalho dos policiais – batalhões e companhias de polícia militar e delegacias de polícia civil.

Em resumo, a pesquisa teve seu foco sobre as delegacias de polícia, conselhos de segurança e vias públicas policiadas, tratadas como região de fachada dos encontros entre policiais e cidadãos. Além dessas regiões, os ambientes domésticos dos moradores da periferia da Grande Brasília, e os conjuntos de policiais profissionais criados especificamente para fins de pesquisa (amostras de *survey*) compuseram as regiões de bastidores que foram alvos da pesquisa. Enquanto as regiões de fachada permitiram a observação direta das apresentações inerentes aos encontros entre policiais e cidadãos, os locais de bastidores demandaram um esforço maior para captar as dimensões da confiança que estiveram em jogo, mesmo porque estas não são regiões típicas de interação entre os membros dessas duas

²⁹ Ver também Monjardet (2003) e Ramos e Musumeci (2006).

categorias³⁰. As operações metodológicas utilizadas em cada região são pormenorizadas na seção que se segue.

1.3 OPERAÇÕES METODOLÓGICAS

A orientação metodológica geral utilizada para compreender as interações entre policiais e cidadãos foi a etnografia, que consiste na apreensão de fenômenos sociais no local e ocasião em que ocorrem. Portanto, na pesquisa, foram privilegiados os locais e momentos de interação policial-cidadão, quando estes eram acessíveis. Quando não eram, foram adotadas outras técnicas, embora também balizadas pela abordagem etnográfica, como ficará claro com a descrição dos procedimentos adotados. Regiões de fachada, como as delegacias, conselhos de segurança e vias públicas, ofereceram oportunidades para a observação etnográfica dos encontros entre policiais e cidadãos, o que não ocorreu nas residências e no interior dos grupos profissionais policiais.

O procedimento de coleta de informações mais característico da etnografia é a observação-participante, que foi utilizada especialmente em se considerando que o pesquisador é também parte da população civil e, eventualmente, usuário dos serviços públicos de polícia. Entretanto, boa parte das observações que embasam o estudo foram de natureza não participante, ou seja, o pesquisador observou e registrou o que ocorria sem estar praticamente na condição de policial ou de usuário dos serviços policiais. Se essas modalidades de observação puderam ser utilizadas em regiões de fachada, as regiões de bastidores, onde não é comum a interação polícia-cidadão, demandaram a utilização de técnicas complementares que, contudo, não dispensaram a concomitante observação das regiões. A seguir, são detalhados os procedimentos utilizados em cada uma das regiões de pesquisa.

O pesquisador obteve, no ano de 2011, autorização para observar o atendimento realizado em determinada delegacia circunscricional do Distrito Federal. As chamadas delegacias circunscricionais são aquelas que atendem a determinada região, ou circunscrição, acolhendo quase todo o conjunto de demandas locais pertinentes ao serviço de polícia civil. Esse tipo de delegacia diferencia-se das especializadas, como, por exemplo, a Delegacia de

³⁰ Na seção 6.3, é feita uma caracterização mais precisa das regiões de interação dentro de cada organização policial, com base em informações coletadas na pesquisa.

Atendimento à Mulher ou a Delegacia de Homicídios: a gama de serviços oferecidos pelas delegacias circunscricionais inclui tanto questões relacionadas à homicídios, como os considerados crimes contra a mulher, além de outras atividades relacionadas à tarefa de repressão criminal de que se incumbe a polícia civil.

A delegacia pesquisada localiza-se em uma avenida bastante movimentada da periferia de Brasília. Provavelmente devido a essa localização, a delegacia recebe um enorme contingente de usuários. Nos dias de observação, na sala de atendimento, era comum haver três ou quatro policiais engajados em atendimentos, e um número grande de usuários aguardando para serem atendidos na sala. Em nenhum momento das observações, verificou-se ausência total de usuários.³¹ A jurisdição da delegacia é um local de grande densidade populacional e urbana, localizado na periferia da Região Metropolitana de Brasília.

Foram observados encontros entre policiais e cidadãos ocorridos em três seções de trabalho da delegacia: (1) o chamado “plantão”, no qual os policiais, trabalhando em quatro balcões junto à área de lobby da delegacia, prestam o primeiro atendimento aos usuários que adentram a unidade; eles trabalham em turnos de vinte e quatro horas, motivo de serem designados como a equipe do “plantão”; (2) a Seção de Investigação de Crimes de Menor Potencial Ofensivo, ou SIC-Menor, em que são investigadas aquelas ocorrências que podem ser encaminhadas para juizados especiais por serem consideradas de menor porte, segundo os padrões organizacionais da justiça criminal brasileira³²; na prática, os crimes de injúria, ameaça, agressão não-letal e incidentes de trânsito com vítimas não-fatais são encaminhados para essa seção pela equipe do plantão; (3) a Seção de Atendimento à Mulher, ou SAM, para onde são encaminhadas ocorrências de agressão doméstica contra a mulher, referenciadas, segundo os policiais civis, na Lei Maria da Penha (BRASIL, 2006). Essa divisão está basicamente presente em todas as delegacias de Brasília, que contam também com seções de investigação de homicídios e de crimes de maior potencial ofensivo, além de seções específicas de repressão ao narcotráfico e de relações com a comunidade. Na unidade observada, essas três seções (plantão, SAM e SIC-Menor) foram escolhidas pelo delegado que

³¹ Trinta foi o número máximo de usuários presentes apenas no lobby da delegacia.

³² De acordo com os policiais da SIC-Menor, a seção lida com os crimes de penas mais leves que recaem na Lei 9.099 (BRASIL, 1995).

autorizou a pesquisa, pois, segundo ele, estas são os locais de maior contato entre policiais e membros da população civil, na condição de vítimas e testemunhas³³.

A autorização restringiu a observação aos dias de semana, no período da tarde, o que coincidia com o período de expediente de grande parte dos policiais civis que trabalhavam no local. Foram dez dias de observação do trabalho desenvolvido nessa unidade; em cada dia, o período de observação era de 14h às 19h, resultando em cerca de cinquenta horas. De modo a manter o anonimato da equipe de trabalho na delegacia, essa unidade será, no presente estudo, designada pelo nome fictício de X DP.

Ressalta-se que, na X DP, a maioria das observações foi da modalidade não-participante: nos encontros entre policiais e cidadãos, o pesquisador apenas observou, sem compartilhar das condições de vítimas, testemunhas, detidos ou policiais. Tampouco se pode dizer que o pesquisador participou da interação de prestação de serviços entre policiais e cidadãos. A coleta de dados consistiu em registrar o que foi observado nos atendimentos, atuando como uma terceira pessoa, não participante do evento. Na análise das informações obtidas por meio da observação, foram enfatizados os elementos que constituem a confiança nas interações face a face entre policiais e usuários. Além das observações, foram realizadas entrevistas não-estruturadas com policiais civis que trabalhavam no local, enfocando suas percepções acerca de eventos ocorridos em seu trabalho na unidade.

Outra fonte de informações sobre as delegacias de polícia civil como regiões de interação policial-cidadão deriva da participação do pesquisador na Semana de Visitas a Delegacias de Polícia. Este é um projeto multinacional que consiste na avaliação de serviços de polícia por meio de visitas a unidades policiais, empreendidas por membros da sociedade civil considerados como potenciais usuários desses serviços (RIBEIRO; LEMGRUBER, 2011).³⁴ No caso do Brasil, as unidades visitadas eram delegacias de polícia civil, principalmente as circunscricionais. Entre os objetivos do projeto, estão o empoderamento do cidadão face à atuação da polícia e a aproximação deste com a organização policial. O projeto ocorre anualmente, durante uma semana de cada ano, e existe desde 2006, alcançando 21

³³ As informações obtidas na pesquisa revelam que a relação com os suspeitos e detidos é tida pelos policiais civis como mais sensível, sendo, por essa razão, de difícil acesso à pesquisa.

³⁴ Ver também Altus (2011).

países em 2010. O projeto teve a participação de Brasília em suas quatro primeiras edições – 2006, 2007, 2009 e 2010.

Em 2006, 2007 e 2010, o pesquisador participou da Semana de Visitas, coordenando grupos de três a oito cidadãos em visitas de cerca de duas horas a delegacias selecionadas da Grande Brasília, sendo, a maioria delas, delegacias circunscricionais da periferia.³⁵ As visitas eram planejadas com o conhecimento e a anuência dos gestores das organizações policiais civis de Brasília. Durante a semana estabelecida para o evento, os delegados-chefes das delegacias visitadas aguardavam, em dia e hora determinada, a chegada dos visitantes. Posteriormente, esses mesmos delegados recebiam os resultados das avaliações durante um workshop organizado pela Altus, organização multinacional que coordena o evento (RIBEIRO; LEMGRUBER, 2011).

Para participar do projeto, faz-se necessário que os visitantes sejam membros da população civil e sem vínculos com organizações policiais, buscando assim a participação de potenciais usuários dos serviços de polícia. Para o recrutamento dos visitantes, as diretrizes da organização que geria o projeto foram para dar preferência a (a) pessoas que nunca tiveram contato com serviços policiais e a (b) membros de minorias tradicionalmente excluídos dos sistemas de serviços policiais – de acordo com o manual do projeto, estas seriam, principalmente, mulheres, portadores de deficiência e minorias raciais e linguísticas (ALTUS, 2011). Além disso, em Brasília, deu-se preferência a recrutar visitantes dentre os residentes da circunscrição da delegacia visitada.

As visitas consistem em um tour guiado pelos próprios policiais da delegacia, com duração de cerca de duas horas, em que os visitantes são apresentados a cada uma das dependências e seções de trabalho na unidade. Os visitantes são estimulados a interagirem com os policiais e com o público atendido na delegacia, atentando para cinco áreas em que as delegacias são observadas e, após cada visita, avaliadas: “(1) orientação para a comunidade; (2) condições materiais; (3) tratamento igualitário da população; (4) transparência e prestação de contas; e (5) condições de detenção” (RIBEIRO; LEMGRUBER, 2011, p. 1). Logo após cada visita, os visitantes reúnem-se em um local afastado da delegacia, como uma praça ou lanchonete, e, sob a orientação de um chefe de equipe, preenchem um formulário de avaliação

³⁵ A maior participação das delegacias da periferia na Semana de Visitas se deve à distribuição das delegacias circunscricionais na Região Metropolitana de Brasília, já que as unidades visitadas eram escolhidas por meio de sorteio.

contendo as cinco áreas de avaliação (Anexo I). Logo após, é promovido um debate sobre as respostas dos visitantes entre a equipe.

O pesquisador atuou como chefe de equipe em onze visitas, em três edições do evento, de forma que as informações obtidas na Semana de Visitas decorrem de observação participante desenvolvida durante o evento. Como insumo informativo para a pesquisa que embasa este trabalho, (a) foram observadas as interações entre visitantes e policiais civis durante as visitas propriamente, e (b) foram registrados os comentários dos visitantes, que ocorriam logo após cada visita. Apesar de a avaliação empreendida na Semana ser documentada em publicações nos âmbitos nacional e internacional, procura-se, nos relatos do presente trabalho, não identificar as unidades policiais em questão, de modo a preservar a identidade da equipe policial e, sobretudo, garantindo o anonimato dos visitantes-avaliadores.

A pesquisa que embasa esta tese estendeu-se também sobre os conselhos comunitários de segurança, CONSEG's, cujas reuniões públicas foram observadas e registradas pelo pesquisador. Ele frequentou duas sessões públicas do conselho de uma cidade da periferia da Grande Brasília. Após o período da pesquisa, o pesquisador passou a frequentar e registrar as reuniões da região onde mora que, contudo, não se localiza em região periférica.

As informações sobre as interações entre policiais e cidadãos em vias públicas de Brasília vêm de pesquisas etnográficas, focadas em dois grupos distintos: (a) os residentes de duas localidades da periferia da Grande Brasília, e (b) policiais militares do Distrito Federal que exercem atividades de patrulhamento. No que concerne à pesquisa com moradores de periferia, as informações provêm de duas experiências etnográficas: (a) o pesquisador residiu, durante quatro meses de 2011, em um bairro periférico, onde observou diretamente interações entre policiais e não-policiais em locais públicos, frequentou o conselho comunitário de segurança local e coletou narrativas de moradores – essa localidade, situada no limite da circunscrição da X DP, será doravante designada como *Satélite*;³⁶ (b) além disso, foram realizadas incursões a uma localidade da periferia de Brasília, notavelmente desfavorecida dos pontos de vista urbanístico e socio-econômico; neste estudo, este local é ficcionalmente nomeado *Vila-Mirim*. As incursões à Vila-Mirim ocorreram nas manhãs e tardes de quatro dias não consecutivos. As idas a Vila-Mirim tiveram início após o pesquisador, durante a

³⁶ O objetivo, com a troca de nomes, é preservar o anonimato dos policiais que atuam nas circunscrições, assim como dos moradores locais e dos membros do conselho de segurança local.

Semana de Visitas, ter sido convidado por um morador local para conversar com outros residentes da área circunvizinha à delegacia sobre suas experiências com a polícia. Este morador era amplamente conhecido entre seus vizinhos e, por isso e por sua história de vida, pode ser considerado um líder local. Ele foi, portanto, um informante-chave sobre a sociedade local e, neste estudo, será designado pelo nome ficcional *André*. Além da coleta de narrativas realizada com moradores, foi possível observar interações entre moradores e policiais civis da delegacia local, ocorridas fora dos muros da unidade, nas vias públicas de Vila-Mirim³⁷.

A coleta de narrativas seguiu padrões diversos em Satélite e Vila-Mirim. Nesta última, André desempenhou papel fundamental: ele escolheu os entrevistados entre seus conhecidos, privilegiando aqueles que ele sabia terem tido alguma experiência negativa com a polícia. Quase todos os respondentes eram moradores das ruas circunvizinhas à delegacia de Vila-Mirim. A principal contribuição de André foi, contudo, a de conceder ao pesquisador acesso ao ambiente doméstico dos entrevistados – as poucas tentativas de entrevista sem a “credencial” dada pela presença de André não tiveram êxito, provando que as proibições de bastidores eram um obstáculo significativo à pesquisa. Foram realizadas entrevistas com mais de vinte moradores locais; a maioria das narrativas coletadas foi gravada, resultando em duas horas registradas em arquivos de áudio. Já em Satélite, foram poucas as entrevistas, em virtude da maior resistência dos moradores à pesquisa e da ausência de um informante tão ativo quanto André – apenas quatro pessoas foram entrevistadas, resultando em 40 minutos salvos em arquivos.

Apesar de cada entrevista de coleta de narrativas ter tido uma dinâmica distinta, todas elas contiveram quatro perguntas básicas, listadas a seguir. (1) “O(a) senhor(a) já passou alguma situação de perigo ou risco aqui no bairro? Pode nos contar como foi?” (2) “O(a) senhor(a) ou alguém de sua família já foi vítima de algum crime? Pode nos contar foi?” (3) “O(a) senhor(a), por qualquer razão, já esteve em uma delegacia ou quartel da polícia? Pode nos contar como ocorreu esse fato?” (4) “O Sr(a). já foi abordado por policiais? Pode nos contar como ocorreu esse fato?”. Com as narrativas que resultaram dessas perguntas, foi possível identificar certos estados emocionais mostrados pelos entrevistados e relacioná-los a encontros prévios com policiais profissionais. Assim, as informações obtidas por meio das

³⁷ Nas incursões à Vila-Mirim, o pesquisador contou com a assessoria inestimável de Leonardo Gabriel Assis, apoio técnico da pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais”, a quem deve os agradecimentos.

entrevistas foram analisadas em termos do que elas indicam sobre os estados individuais decorrentes da quebra da confiança.

As interações policial-cidadão nas vias públicas foram também observadas a partir do ponto de vista do patrulhamento realizado pela Polícia Militar do Distrito Federal. Entre agosto e dezembro de 2007, o pesquisador acompanhou diferentes equipes de patrulhamento da PMDF, durante seus trabalhos cotidianos, especialmente no turno da noite e privilegiando o policiamento das periferias. Na época, o pesquisador recebeu autorização do comando-geral da organização para acompanhar equipes de patrulha em diferentes batalhões e companhias do DF. Foi necessário também contar com autorização do comandante de cada unidade policial, o que nem sempre ocorreu, inviabilizando a pesquisa em certas unidades. Além disso, ainda que de maneira informal, a pesquisa em cada equipe de patrulha demandou um esforço de aceitação por parte dos policiais e de adaptação por parte do pesquisador. Esses aspectos são todos evidências da condição de bastidores que antecede o policiamento ostensivo propriamente – este, por sua vez, constitui-se na atividade-fim dos policiais militares, carregando um elevado aspecto performático nas interações com os cidadãos.

As equipes de patrulha das quais o pesquisador participou saíam dos batalhões e companhias no início dos turnos de trabalho, a bordo de viaturas e rumo às vias públicas da circunscrição. O trabalho realizado por essas equipes consiste na prevenção de crimes. Parte importante dessa atividade é reativa, disparadas por chamadas que vêm dos equipamentos de comunicação das viaturas ou por parte de cidadãos, que abordam diretamente os policiais durante seu trabalho – as demandas teletransmitidas ou diretamente verbalizadas relacionam-se, sobretudo, a situações emergenciais. Contudo, uma parte significativa da prevenção do crime vem de estratégias, tais como: (a) aquelas que priorizaram a prisão de criminosos e a apreensão de bens ilícitos, das quais as revistas pessoais, chamadas também de “abordagens policiais”, são as que mais ocupam os esforços dos policiais; (b) as que priorizaram a ostensividade, que é a prevenção pela simples presença e visibilidade do trabalho policial, o que motiva as patrulhas a percorrerem fisicamente uma vasta área da circunscrição; e (c) as de viés comunitário, que enfatizam a aproximação entre policiais e cidadãos, em contextos não-emergenciais.

Essas atividades foram observadas de perto pelo pesquisador, que, contudo, não desempenhou nenhuma parte do complexo trabalho realizado pelos policiais militares – trata-se, portanto, de observação não-participante. As observações foram realizadas em cinco

circunscrições policiais da periferia de Brasília e uma da região central, durante 48 horas não consecutivas, distribuídas em sete dias de trabalho – uma média de aproximadamente seis horas e meia de pesquisa por dia. Os relatos sobre as patrulhas policiais que constam neste trabalho atribuem nomes fictícios aos policiais militares envolvidos, de modo a preservar-lhes o anonimato.

A pesquisa junto à polícia militar serviu de base para a elaboração de dissertação de mestrado sobre as práticas ligadas à profissão policial militar no Distrito Federal (SUASSUNA, 2008). Para o presente trabalho, são aproveitadas apenas aquelas informações referentes às interações entre os policiais militares e seu público, que, assim, são submetidas a uma nova análise, coerente com as finalidades desta investigação.

Finalmente, a base de informações utilizada neste estudo contou com dados obtidos na pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais”, pesquisa institucional ligada ao *Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia – Violência, Democracia e Segurança Pública*. Tal pesquisa foi desenvolvida pelos pesquisadores do *Núcleo de Estudos sobre Violência e Segurança* (NEVIS), da Universidade de Brasília, sob a coordenação da professora Maria Stela Grossi Porto. A investigação teve como objetivo principal captar uma série de elementos essenciais das identidades profissionais de policiais militares e civis do Distrito Federal, relacionando-os a representações sociais relevantes para a compreensão da função policial em sociedades democráticas. Essa pesquisa compõe-se de aplicação de questionário (anexo II) a uma amostra de 1.181 respondentes, dentre os 11.898 policiais militares do universo dos que potencialmente realizam atividades-fim na PMDF. Outra aplicação foi realizada com a polícia civil (anexo III), abrangendo uma amostra de 396 agentes, delegados e escrivães, dentre um universo de 4.026 policiais da PCDF envolvidos em atividades-fim.

Dentre as estratégias para obter informações acuradas sobre as expectativas dos policiais, apesar das restrições próprias aos bastidores policiais, podem ser citadas: (a) os questionários do *survey* foram aplicados nos próprios locais de trabalho dos policiais, ou seja, em regiões de bastidores; e (b) as questões foram redigidas buscando-se compatibilizá-las com os significados presentes na cultura policial, o que foi favorecido por experiências prévias dos pesquisadores com pesquisas qualitativas junto às corporações. Por meio desta estratégia, buscou-se incentivar respostas ligadas às culturas de bastidores das organizações policiais pesquisadas.

Ressalta-se que o esforço etnográfico serve como orientação tanto para as coletas de narrativas realizadas nas periferias, como também para os *surveys* realizados com policiais profissionais, considerando-se o recurso ao informante-chave, a aplicação *in loco* dessas técnicas e, no caso dos *surveys*, a construção de questionários em continuidade com a cultura de bastidores das profissões policiais. Esses recursos são necessários para contornar os obstáculos à pesquisa em regiões de bastidores. O principal objetivo com o uso destes procedimentos é apreender elementos essenciais para a confiança nas interações entre policiais e cidadãos.

As informações registradas por meio das etnografias e entrevistas foram selecionadas com base em sua relevância teórica, de maneira que os conjuntos de dados apresentados neste trabalho são os que de alguma forma dialogam com as hipóteses de pesquisa, seja para confirmar ou desconfirmá-las. Procurou-se analisar os eventos vivenciados pelo pesquisador, confrontando-os com os elementos interativos que são ressaltados na teoria da confiança aqui utilizada.

O mesmo se dá com as informações coletadas por meio da aplicação de questionários aos policiais do DF, em que se buscou destacar, do universo de cerca de setenta e oito questões, aquelas que traziam informações sobre confiança, reciprocidade e contato com o cidadão não policial. A análise das informações coletadas com os questionários, de natureza eminentemente quantitativa, serviu para mensurar a intensidade com que as expectativas de reciprocidade são manifestadas pelos policiais da amostra. Entendendo-se a reciprocidade como a complementaridade que os policiais atribuem a suas atividades no seio da sociedade mais ampla, a mensuração das expectativas de reciprocidade baseou-se nas respostas dadas por cada policial à pergunta: “o que mais distingue o policial militar [civil] de outro cidadão não policial?” (anexos II e III, questão 49). São assim mensuradas as respostas que indicam complementaridade da função policial na sociedade, distinguindo-as daquelas que indicam alguma prerrogativa unilateral, conferida ao policial em detrimento do cidadão comum. Foi atribuída a cada respondente da amostra uma posição na escala que mede a presença dessas expectativas de complementaridade.

Outra pergunta escolhida busca aferir “as maiores dificuldades para o trabalho policial” (anexos II e III, questão 54), tendo como opções de respostas “a população não confia na polícia” e “a polícia não confia na população”, entre outras. Analisando a associação entre as respostas a esta questão e as escalas de expectativa de reciprocidade dos

policiais respondentes, é possível testar a hipótese de que a maior intensidade das expectativas de reciprocidade está associada a uma menor percepção de que falta confiança na relação entre polícia e população civil. Supondo que confiança é constituída por expectativas de reciprocidade, os policiais com expectativas de complementaridade não encontrarão a falta de confiança como obstáculo em sua relação com os cidadãos.

Finalmente, uma pergunta do questionário a ser trabalhada indaga sobre as “principais atividades” realizadas em uma semana de trabalho pelos policiais (anexos II e III, questão 37), trazendo séries diferentes de opções de resposta conforme o instrumento fosse direcionado à polícia militar ou à polícia civil. Neste caso, não se busca verificar nenhuma hipótese, mas, partindo das informações que associam as atividades realizadas com a escala de reciprocidade, tenciona-se caracterizar as regiões de trabalho policial na polícia militar e na polícia civil em bastidores e fachada, de acordo com a tipologia proposta por Goffman (2005).

1.4 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Esta tese encontra-se dividida em sete capítulos, além deste primeiro capítulo introdutório. O capítulo 2 – *Confiança e instituições, polícia e cidadão* – aborda os fundamentos conceituais do trabalho. Ele traz discussões sobre o conceito de polícia e sobre as contribuições trazidas pelo campo da sociologia da violência no Brasil para o entendimento da relação entre polícia e sociedade em contextos democráticos. Além disso, elabora-se uma análise sistemática de alguns dentre os principais conceitos de confiança propostos pela sociologia contemporânea, enfatizando-se o conceito de confiança elaborado pela etnometodologia.

No capítulo 3 – *Confiança no compromisso* –, são trazidas informações coletadas na pesquisa e que esclarecem sobre as funções da confiança, ou ausência dela, nos sistemas de interação policial-cidadão, especificamente em delegacias de polícia, conselhos de segurança e vias públicas. No capítulo, são estudados os processos sociais que caracterizam os encontros observados entre os membros das duas categorias, verificando a indispensabilidade de que os participantes comprometam-se com o contrato de reciprocidade implícito nas interações de prestação de serviços, tornando-se participantes confiáveis. Enfatiza-se o compromisso com a atenção requerido de todos os participantes das interações face a face entre policiais e cidadãos.

O capítulo 4 – *Confiança na competência* – fundamenta-se no mesmo conjunto de dados do capítulo 3, compreendendo as interações entre policiais e cidadãos em regiões de contato entre membros de ambas as categorias. Neste capítulo, a ênfase recai sobre o requisito de que as expectativas dos participantes considerem as contrapartes como participantes competentes dos encontros – nisso consiste a confiança na competência. No capítulo são analisadas as chamadas “cerimônias de degradação”, em que indivíduos são retirados de seu status de participantes competentes da interação.

O capítulo 5 – *Anomia* – trata dos estados individuais decorrentes da ruptura da confiança, chamados estados anômicos. Nesse capítulo, são analisadas narrativas coletadas em entrevistas com moradores da periferia de Brasília que se percebem como vítimas de violência policial. Com o estudo destes relatos, busca-se relacionar, de um lado, os estados atuais definidos como anômicos e, de outro, momentos prévios de quebra de confiança em interações policial-cidadão, além de apreender os principais conteúdos das expectativas dos cidadãos a respeito do trabalho policial.

O capítulo 6 – *Reciprocidade* – trata da questão da solidariedade por diferenças que ganha espaço com a transição para a fase atual da modernidade. À luz do entendimento desse processo, são analisadas as expectativas de reciprocidade expressadas por policiais militares e policiais civis do Distrito Federal, em correlação com a percepção que eles têm da confiança na relação polícia-sociedade. É explorada também a associação entre as expectativas de reciprocidade dos policiais e suas regiões de trabalho. Já o capítulo 7 – *Conclusões* – traz as considerações conclusivas do estudo.

2 CONFIANÇA E INSTITUIÇÕES, POLÍCIA E CIDADÃO

Este capítulo busca definir os conceitos a serem trabalhados neste estudo. Primeiramente, são tratados os conceitos de polícia e cidadão, passando-se a uma discussão sobre como a relação entre organizações policiais e população civil tem sido discutida no campo de estudos da sociologia da violência no Brasil. Em seguida, tem-se uma sistematização de alguns conceitos de confiança relevantes da sociologia contemporânea, enfatizando a proposta de etnometodologia e o debate sobre o papel das instituições. No interior dos debates teóricos apresentados, são enunciadas as hipóteses a serem verificadas na pesquisa que envolveu a relação entre policiais e cidadãos.

2.1 POLÍCIA E CIDADÃO

Todos os indivíduos não-policiais que interagem com os policiais são, neste estudo, designados como *cidadãos*. Conforme mencionado, tendências descentralizadoras no processo formativo do Estado-nação levaram a um empoderamento dos cidadãos, que passaram assim a dotar-se cada vez mais de direitos, entre os quais, o direito à segurança, provida como um serviço público (SAPORI, 2007).³⁸ Como afirmam Giddens (1996) e Robertson (1992), essa condição de cidadania encontra-se, na fase atual da modernidade, estreitamente ligada à condição humana; daí, por exemplo, a ampla visibilidade dos chamados direitos humanos, conjunto que inclui o direito à segurança. Portanto, na modernidade contemporânea, a condição de cidadão pode ser atribuída a todos os indivíduos humanos que mantêm alguma relação com organizações nacionais-estatais.

Ressalta-se, contudo, que o conceito de cidadania presente nas práticas sociais contém uma série de preceitos normativos: os direitos do cidadão são ideais não completamente efetivados na relação deste com os Estados-nação. A presença desses conteúdos ideais no conceito de cidadania leva à percepção de que a cidadania é sempre incompleta – na prática, apenas existiriam formas de “subcidadania” e não cidadãos de fato. Entretanto, é lícito trabalhar com a noção de cidadania, entendendo-a como a cidadania de direito, incluindo entre os cidadãos todos aqueles que deveriam estar, embora nem sempre estejam, empoderados e dotados de direitos face ao Estado-nação. Esta operação conceitual permite

³⁸ Ver também Ramos (2012).

avaliar em que medida é praticado o ideal normativo de cidadania. Assim, foi possível avaliar como o direito à segurança, atribuído a todos os cidadãos diante do Estado brasileiro, é praticado no cotidiano das interações entre policiais e usuários.

Isso não equivale a dizer que os policiais não são cidadãos. As relações de caráter orgânico, contratual, expressam a dependência mútua entre policiais e cidadãos que, assim, interagem em igual status, segundo o ideal de cidadania. Portanto, sob tal ponto de vista, os policiais são também cidadãos, embora, neste trabalho, o termo cidadão sirva para distinguir os indivíduos não-policiais.

Não se deve, contudo, deixar de questionar o status de cidadania das profissões policiais, sobretudo das polícias militares brasileiras. Isso porque a estrutura normativa dessas organizações retira dos profissionais muitos dos direitos atribuídos aos cidadãos de maneira mais ampla, como lembram Muniz (2008) e Mattos (2012). Essa condição policial tem consequências para a reciprocidade: a desigualdade com relação aos direitos da cidadania, prejudicando ora os cidadãos, ora os próprios policiais, pode desfavorecer a reciprocidade necessária ao estabelecimento da confiança nas interações polícia-sociedade.

A inserção da atividade policial em contextos democráticos da modernidade pode ser apreendida da própria definição do que é *polícia*. Bittner (1972, p. 46) concebe a polícia moderna como “um mecanismo para a distribuição de força coercitiva, não negociável, empregada de acordo com os ditames de uma compreensão intuitiva de exigências situacionais”.

A existência de uma organização a cargo da distribuição da força coercitiva apenas tem sentido em ordens sociais nas quais os meios de coerção são escassos – Bittner (1972, p. 46) observa que a polícia moderna integra “uma sociedade comprometida com o estabelecimento da paz por meios pacíficos e com a abolição de todas as formas de violência da estrutura de suas relações sociais”. A pacificação interna dos Estados-nação é um dos aspectos mais relevantes da transição para a sociedade moderna, mudança esta que tem sido enfatizada extensivamente pela sociologia (ADORNO, 2002).³⁹ Portanto, os policiais são protagonistas na relação entre Estado e cidadãos, no que concerne à distribuição da força coercitiva. É apenas em um contexto de pacificação que se pode falar em direito à segurança, como a garantia de pacificação nas relações intranacionais vivenciadas pelo indivíduo, direito

³⁹ Ver também Elias (1994), Giddens (2008) e Porto (2000).

que é promovido pelos policiais, alocadores da força coercitiva no interior das unidades nacionais.

As tendências à pacificação na sociedade moderna, de acordo com Bittner (1972, p. 36-47), levaram a uma atitude ambivalente para com a atividade policial: embora os policiais estejam incumbidos de soluções coercitivas quando necessário, existe sempre a expectativa de que o uso da força será sempre *o mais restrito possível* na prática do policiamento. As expectativas de restrição do uso força policial aparecem e ganham força em correlação com uma ordem política de monopólio estatal da força coercitiva: a violência difusa, privatizada, torna-se cada vez menos legítima. É assim que, como afirma Porto (2010), a adesão de policiais a formas privadas de policiamento, o uso da força por motivos subjetivos do indivíduo policial e a autonomização da violência policial em relação aos valores de cidadania são excluídos das expectativas dos cidadãos em sociedades democráticas. Dentre as expectativas que constituem a confiança na polícia em contextos democráticos, a noção de que os policiais devem se utilizar da força de forma restrita, “mínima”, é uma das propriedades mais evidentes das interações observadas neste estudo. Nessas expectativas de restrição do uso da força policial, pode-se perceber o resultado do empoderamento do cidadão face à organização estatal e seus representantes, podendo a pacificação ser tida como um dos processos sociais descentralizadores da modernidade.

A despeito dessas expectativas, a solução para o dilema prático envolvendo o uso e a restrição da força coercitiva é frequentemente deixada aos policiais individualmente, enquanto participantes das interações práticas. Essa é a razão pela qual Bittner (1972, p. 46) define o trabalho policial como sendo baseado em “uma compreensão intuitiva de exigências situacionais”.⁴⁰ Em muitos estudos sobre polícia, essa propriedade é denominada *discricionariedade policial*, reconhecendo-se que, nas modernas democracias liberais, a discricionariedade entra em manifesta contradição com a necessidade de estrito controle dos órgãos estatais por parte dos cidadãos (GOLDSTEIN, 2003)⁴¹.

Além da discricionariedade e da restrição no uso da força, outras funções definidoras da polícia nos sistemas modernos de relação polícia-sociedade são: autoridade, eficiência e suspeição. O estudo clássico de Skolnick (1966) ressalta que a *autoridade* é um elemento

⁴⁰ Ver também Manning (2009) e Meehan (2000).

⁴¹ Ver também Costa (2004; 2011) e Porto e Costa (2009).

constitutivo da personalidade ocupacional policial. Isso equivale a dizer que a prerrogativa para representar a organização estatal e fazer cumprir a lei é uma das características que distingue a atividade policial das demais. A autoridade policial refere-se, sobretudo, à prerrogativa para monopolizar a distribuição da força coercitiva no âmbito de situações definidas, direito este que é “não negociável” (BITTNER, 1972, p. 46). Além disso, a autoridade, cujo uso é estreitamente relacionado à discricionariedade, aparece como a prerrogativa para rotular indivíduos como criminosos ou suspeitos (BECKER, 2008) e como o poder de nomear o que é ou não um problema de segurança pública (LOADER, 1997). A autoridade policial torna-se um problema sociológico, na medida em que ela tende a impor uma situação oposta à da reciprocidade requerida nas interações de confiança, conforme será discutido neste trabalho.

Outro aspecto relevante da relação polícia-sociedade refere-se à *eficiência* da função policial: existe uma expectativa por parte da população civil para que a polícia atenda eficientemente às demandas que a ela são apresentadas (SKOLNICK, 1966).⁴² Bittner (1972) constata que essas demandas constituem-se essencialmente em resolver problemas em que o uso da força é visto pelos usuários como a melhor solução disponível. Já Porto (2010) ressalta que variáveis políticas, como a legitimidade do trabalho policial, contribuem para a difusão da imagem dessa atividade como eficiente. No interior das organizações policiais, a pressão por eficiência tende a aparecer como uma incômoda sensação de “cobrança” (MONJARDET, 2003), que chega a deteriorar as condições de salubridade do trabalho policial (MINAYO; SOUZA; CONSTANTINO, 2008). Já as pesquisas entre a população civil identificam a percepção da necessidade de mais policiamento (PORTO, 2010)⁴³, o que pode ser associado à noção de que a atividade que já é realizada pelos policiais não é comumente vista como eficiente. Sobretudo no Brasil, a percepção da ineficiência policial vem ligada à constatação de que a polícia não dispensa, como deveria, um tratamento igualitário (ou igualmente eficiente) a todos os segmentos da população (PORTO, 2010)⁴⁴.

Tem-se, finalmente, a suspeição como uma das mais relevantes características da moderna relação entre polícia e sociedade. Além de ser relevante na prática, a suspeição, do

⁴² Ver também Monet (2001) e Porto (2010).

⁴³ Ver também Monet (2001) e Ramos e Musumeci (2006).

⁴⁴ Ver também Machado da Silva e Leite (2008) e Ramos e Musumeci (2006).

ponto de vista conceitual, pode ser tida como um dos opostos à noção de confiança. Skolnick (1966), Muniz (1999) e Silva (2009) apontam que o suspeitar é uma das práticas mais estreitamente associadas à profissão policial. Nesse sentido, evidencia-se que os policiais, em sua prática cotidiana, trabalham com termos-chave que designam áreas, locais e atividades suspeitas, no sentido de serem potencialmente ligados a crimes e ameaças à ordem, devendo, assim, ser reprimidos.⁴⁵ É característica das polícias tardio-modernas, a existência de procedimentos-padrão para a repressão a atividades e indivíduos suspeitos (MUNIZ, 1999)⁴⁶.

A suspeição caracteriza não apenas a cultura organizacional policial, como também orienta as ações de muitos civis em encontros com policiais. Por exemplo, exatamente naqueles territórios considerados suspeitos pelos policiais – em geral, locais desfavorecidos do ponto de vista urbanístico e socio-econômico, existe a suspeita em relação aos policiais. Os moradores dessas regiões, considerando a possibilidade de sofrerem abuso e violência policial, adaptam suas rotinas no sentido do evitamento e da deferência ritualizada para com os policiais, o que indica suas suspeitas para com os agentes da lei (SILVA; LEITE, 2008)⁴⁷.

Os aspectos de discricionariedade, autoridade, eficiência, suspeição e restrição no uso da força são definidores da função policial nos sistemas de interação polícia-cidadão. Por isso, todos esses aspectos relacionam-se de alguma forma com a questão da confiança, uma vez que, segundo a definição utilizada neste estudo, ela é um elemento indispensável das interações polícia-cidadão, como de qualquer relação interpessoal.

2.2 POLÍCIA E DEMOCRACIA NO BRASIL

A questão da confiança entre policiais e cidadãos inclui-se no campo de estudos denominado *sociologia da violência no Brasil*. De acordo com Barreira e Adorno (2010), este

⁴⁵ Em Brasília, um dos principais termos-chave é o “peba”, conforme elucidado por Nascimento (2003, p. 90): “Os pebas geralmente são do sexo masculino, jovens, quase sempre negros e moradores de cidades ou bairros economicamente desfavorecidos. [...] Alguns dos indivíduos que se encaixam nesses estereótipos são reconhecidos pelo que se denomina ‘kit peba’: roupas e adereços como gorro, bermudão, camisa de grupos de rap e tênis de marca como Nike e Adidas”.

⁴⁶ Ver também Nascimento (2003), Silva (2009) e Ramos e Musumeci (2006).

⁴⁷ Entre os grupos tradicionalmente suspeitos para os policiais e que desenvolvem uma suspeição mútua para com a polícia, podem ser citados, além dos moradores de áreas urbanas desfavorecidas, também os jovens e afro-brasileiros no Brasil (RAMOS; MUSUMECI, 2006), além dos afro-americanos e hispano-americanos nos Estados Unidos (DUCK; RAWLS, 2012; DURÁN, 2009). Sobre a suspeição dos cidadãos para com a atividade policial em áreas urbanas segregadas, ver também Brunson e Weitzer (2011).

campo desenvolveu-se concomitante à maior visibilidade dos fenômenos da violência e da criminalidade no espaço público brasileiro, a partir de final dos anos 1970. Com isso, uma série de temas correlatos à violência criminal passou a ser incorporada como objeto de pesquisa social, esforço que envolveu várias disciplinas do cenário acadêmico brasileiro.

Nos estudos de sociologia da violência no Brasil, destaca-se o subcampo de pesquisas designado como *sociologia das organizações policiais contemporâneas*, que envolve tanto aspectos internos dessas organizações, como suas relações com a sociedade civil (LIMA, MISSE; MIRANDA, 2000). A partir da década de 1980, concomitantemente ao processo de redemocratização no Brasil, a agenda de pesquisa no campo da sociologia da violência passou a incorporar também as discussões sobre a legitimidade do trabalho policial, discutindo o papel das organizações policiais na sociedade democrática brasileira. Como afirmam Barreira e Adorno (2010, p. 339-40): “Desde o retorno da democracia, a eficiência das agências de controle da ordem pública, sobretudo as policiais, tem sido objeto de intensa discussão”. O que se coloca como objeto dessas discussões acadêmicas é não apenas a eficiência das polícias segundo critérios objetivos, mas, principalmente, se as organizações policiais são percebidas como eficientes por outros atores sociais.

Alguns avanços nas pesquisas sobre eficiência e legitimidade da atuação policial podem ser sistematizados no que concerne às questões específicas deste trabalho. Os estudos que lidam com o tópico da relação polícia-sociedade, e, mediatamente, com a questão da confiança entre esses segmentos, podem ser classificados em três linhas gerais: (a) uma linha que enfatiza os *mecanismos institucionais* da relação polícia-sociedade que passaram a existir a partir da redemocratização; (b) uma que enfatiza a *função policial de resolução de conflitos*, apontando para a desigualdade política engendrada pelas práticas policiais no Brasil; e (c) uma corrente que lida com a questão das *expectativas* de policiais e cidadãos e de suas funções para as interações envolvendo esses dois segmentos – esses estudos enfatizam mais centralmente a questão da *legitimidade* da atividade policial no Brasil em processo de redemocratização.

Na primeira dessas correntes, o trabalho de Peralva (2000) destaca alguns aspectos institucionais da relação polícia-sociedade durante o período imediatamente posterior à redemocratização: (a) práticas policiais de violação aos direitos da pessoa e de envolvimento em atividades criminosas, como resultado da maior autonomia das polícias brasileiras em relação às autoridades estatais que as tutelavam; (b) indefinição dos direitos do cidadão nos

contatos com a polícia; (c) ausência de regulação das relações interindividuais, como consequência da globalização e da massificação. A autora enfatiza o aspecto caótico que tomou a relação polícia-sociedade após o retorno à democracia: a desorganização das instituições de manutenção da ordem e, como consequência, a desordem, expressa em aumento desenfreado da criminalidade.

Deve-se, contudo, ressaltar que a polícia não é o único, nem mesmo o principal, dispositivo de controle social e de controle do crime, de forma que é necessário ter cautela com relação à hipótese de que certa atuação ou omissão das polícias causa desordem. Pelo contrário, é possível afirmar que quando a polícia e as soluções coercitivas que a caracterizam estão no centro dos dispositivos de controle social, tem-se um indício de regime não democrático (BAYLEY, 2001).⁴⁸ Além disso, é discutível se o controle da criminalidade é a principal atividade das polícias: conforme observado no presente estudo, muitas das demandas dirigidas à polícia pelos usuários são de natureza não criminal⁴⁹. Finalmente, antes de considerar determinado sistema social como desorganizado, deve-se sempre contrapor a possibilidade de autorregulação da sociedade. Considera-se que autorregulação social é a propriedade de certas relações sociais cujas normas se encontram no interior da relação, sem recurso a regras exteriores como as que são providas pelas instituições⁵⁰. A confiança recíproca, conforme será definida nos capítulos posteriores, constitui-se em um dos principais fundamentos da autorregulação, no plano das interações situadas.

Nessa mesma corrente que enfatiza as instituições, o trabalho de Costa (2004) ressalta que o aspecto central da relação polícia-sociedade em contextos democráticos é constituído pelos mecanismos institucionais de responsabilização da polícia perante seu público.⁵¹ Pode-se inferir que uma das funções desses mecanismos é favorecer a convergência entre as expectativas dos usuários e as dos policiais, promovendo a confiança entre os membros dessas duas categorias. Esses mecanismos institucionais podem ser internos às organizações policiais, como os códigos de conduta e as estratégias de policiamento, ou externos, como as

⁴⁸ Ver também Costa (2004).

⁴⁹ O que também é observado por Bittner (1972) e Ribeiro e Lemgruber (2011).

⁵⁰ Segundo Durkheim (2008) a moderna divisão do trabalho social oferece amplo ensejo pela autorregulação entre entidades que se ligam em função de sua interdependência. Já Rawls (2003) aponta que a autorregulação pode ocorrer no plano das interações face a face, desde que nelas exista reciprocidade. Portanto, a autorregulação das interações policial-cidadão tornam-se variável importante face ao papel das instituições

⁵¹ Ideia explicitamente baseada em Bayley (2001).

ouvidorias e a fiscalização pelos parlamentos. Em pesquisa, o autor aponta para a ineficácia dos mecanismos de controle das polícias do estado do Rio de Janeiro, o que responderia por um quadro geral de violência policial – ou seja, as polícias fluminenses não estariam atendendo às expectativas dos seus cidadãos sobre o uso adequado da força.

Pode-se afirmar que as interações face a face entre usuários e policiais, embora não tenham caráter de mecanismo institucional, têm função de controle externo da atividade policial. Nessas interações diretas, deve haver um mínimo de reciprocidade e mesmo de convergência entre certas expectativas, de modo a permitir que seja estabelecido um vínculo entre policiais e cidadãos – e, assim, o direito à segurança ser efetivado de maneira coerente com as expectativas vigentes. As expectativas sobre como deve ser a atuação policial podem ser consideradas padrões de controle e responsabilização da atividade de policiamento.

Entretanto, novamente, deve ser feita a ressalva de que as interações entre policiais e cidadãos podem ter um caráter de autorregulação, dispensando a função dos controles institucionais, sejam eles internos ou externos, suposição verificada no presente estudo. Além disso, não deve ser descartada a possibilidade de que as instituições funcionem como desestabilizadoras das interações. No presente estudo, são problematizados tanto a funcionalidade das normas institucionais para a confiança entre policiais e cidadãos, como o potencial de autorregulação inerente aos encontros.

A segunda corrente de estudos que pode ser mencionada, privilegia a função policial de resolução de conflitos. Alguns aspectos do desempenho dessa função pelas polícias brasileiras podem ser assim enumerados: (a) controle social baseado na supressão e não na resolução de conflitos (LIMA, 2004)⁵²; (b) inquérito policial com formato inquisitorial, ou seja, com a supressão de vários dos direitos de defesa dos investigados (MISSE, 2008)⁵³; (c) seletividade no provimento de serviços policiais, graças à burocratização dos procedimentos (LIMA, 1996)⁵⁴ e à distinção simbólica entre usuários e “alvos” do serviço policial (CARUSO, 2010). A seletividade na oferta de serviços públicos de policiamento aparece

⁵² Ver também Caruso (2010), Kant de Lima (1996) e Nascimento (2003).

⁵³ Ver ainda Kant de Lima (1996; 2004).

⁵⁴ Ver também Nascimento (2003).

também como dificuldade de acesso aos órgãos de segurança pública⁵⁵, cuja escassez transforma os direitos dos cidadãos nessa esfera em *mercadoria política*, definida como:

...uma mercadoria muito especial, constituída por relações de força e poder ou extraída simplesmente da autoridade pública, como uma fração privatizada e mercantilizada da soberania do Estado (MISSE, 2007, p. 142).

Analisando o fenômeno do surgimento das milícias do Rio de Janeiro, Misse (2007) aponta que os serviços policiais de proteção, ao invés de serem tidos como serviços públicos universais ou providos em um mercado legalizado, passam a ser impostos como mercadoria política. Ou seja, a distribuição de força coercitiva a cargo da polícia ingressa em um mercado monopolizado, em que aqueles de posição inferior, como, por exemplo, os moradores de favelas e periferias urbanas, são excluídos da prestação de serviços, quando não se tornam objeto privilegiado da repressão policial.

O quadro geral descrito por esses estudos é de um tratamento desigual dispensado pela polícia aos usuários, desfavorecendo aqueles que têm a polícia como único recurso para a resolução de conflitos ou que não dispõem de recursos políticos suficientes para o acesso a seus direitos. Estes são usualmente tratados como “alvos” ou “suspeitos” da ação policial. Os indivíduos nessas condições são, em geral, membros de grupos desfavorecidos do ponto de vista socioeconômico ou educacional ou moradores de áreas urbanas segregadas como as periferias das cidades brasileiras. Assim, o sistema policial funcionaria como mecanismo seletivo, contribuindo para reproduzir a desigualdade social brasileira como desigualdade de direitos frente ao Estado.

Finalmente, tem-se a corrente que enfoca as expectativas de cidadãos e policiais no que concerne ao policiamento democrático. As expectativas do cidadão são trabalhadas por Oliveira Júnior (2011), enfatizando que a percepção que se tem dos serviços policiais reflete a experiência prévia com a polícia e é também influenciada por certas variáveis sociodemográficas, como idade, raça e escolaridade. As conclusões apontam que, de maneira geral, a avaliação dos serviços policiais é mais positiva quanto maior a idade e menor o nível de escolaridade. Especificamente entre aqueles que tiverem alguma experiência com a polícia, as piores avaliações estão entre os cidadãos não-brancos.

⁵⁵ Ver ainda Sinhoretto (2008).

Também Machado da Silva e Leite (2008) enfocam as expectativas dos cidadãos, mais especificamente, as dos moradores de favelas do Rio de Janeiro. Na relação com a polícia, os autores apontam para os efeitos do uso arbitrário da força policial nas favelas, ligado aos abusos policiais nesses locais, e por seu envolvimento com a criminalidade do tráfico e das milícias. A experiência dessa violência arbitrária nas interações com policiais e com outros atores violentos têm consequências profundas sobre as rotinas dos cidadãos. O medo de ser alvo da criminalidade violenta ou de ser confundido com criminosos reduz as expectativas de reciprocidade dos moradores com relação não apenas a policiais e criminosos, como a todos os seus vizinhos. Pode-se dizer que o quadro apontado pelos autores como consequência disso é de um colapso geral da confiança recíproca, considerando a ordem social das favelas, efeito da ação de criminosos, entre os quais contam-se os policiais corruptos.

Já com respeito às expectativas dos policiais tem-se o trabalho de Mattos (2012), que aponta para a percepção dos policiais militares do Distrito Federal de que sua função social equivale a um “trabalho sujo”, entendido como uma ocupação moralmente degradante. Essa concepção trazida pelos policiais reflete, nas interações com não-policiais, experiências de desvalorização e até mesmo de desrespeito, este entendido como oposto ao reconhecimento.⁵⁶ A ideia dos policiais de que seu trabalho pode ser moralmente degradante correlaciona-se, de acordo com o autor, aos dilemas morais do policial em virtude da indefinição de seu mandato público. O déficit de autorreconhecimento dos policiais militares implica em precárias expectativas de reciprocidade nas interações com não-policiais.

O trabalho de Silva (2009) trata da suspeição policial, ou seja, de uma série determinada de expectativas policiais direcionadas aos indivíduos não policiais com os quais ele interage. Seu estudo aponta para a distinção feita pelos policiais militares do Distrito Federal entre as vítimas e suspeitos: a categoria “suspeito” é construída a partir de estereótipos ligados à violação da ordem, incluindo jovens do sexo masculino, negros, moradores de periferia e participantes de movimentos de contestação como o Hip Hop. Por oposição, a noção de “vítima” estaria relacionada a mulheres, idosos, e “pais de família”. Nas práticas dos policiais militares, o rótulo de suspeito não recairia somente sobre indivíduos, mas sobre grupos, situações e, por vezes, sobre cidades inteiras, especialmente as localizadas na periferia menos favorecida do Distrito Federal. Em correspondência com a noção de

⁵⁶ Segundo o autor, essas experiências são especialmente marcantes nas interações com familiares, amigos e com cidadãos de status elevado.

suspeito, existiriam práticas policiais específicas, centradas no controle dos corpos do suspeito, restringindo também o tempo e o espaço em que eles circulam nas áreas policiadas.

Outros estudos buscam abranger tanto as expectativas dos policiais como as dos cidadãos. Considerando o contexto democrático brasileiro, em que se tornam mais relevantes as expectativas de igualdade, Ramos e Musumeci (2006) analisam as desigualdades no tratamento dispensado pelos policiais a seu público, tendo como foco a relação entre os policiais militares do Rio de Janeiro e a população civil, no que concerne à construção da ideia de suspeito. As autoras verificam um viés racial e geracional, sendo os jovens negros os principais alvos da suspeição policial, noção construída sem critérios técnicos e à revelia de experiências prévias de interações entre policiais e membros desses segmentos estigmatizados. Tendo em vista que a suspeição pode ser tida como o oposto conceitual da confiança e que o viés na atuação policial opõe-se à reciprocidade que marca as relações de confiança interpessoal, percebe-se como a confiança polícia-cidadão é um problema empírico relevante dentro da problemática mais ampla da polícia democrática.

Finalmente, segundo a contribuição de Porto (2010), com a redemocratização no Brasil, muitas das práticas violentas perdem legitimidade, considerando as expectativas dos cidadãos brasileiros. Esse processo inclui uma série de ações policiais de uso da força, que passam, no contexto democrático, a serem tidas como violência policial. Porto enfatiza que, segundo essas expectativas emergentes, a legitimidade policial é um pré-requisito para que os cidadãos considerem a função policial como eficaz. O que ocorre no Brasil contemporâneo é que as expectativas dos policiais frequentemente associam eficiência a um uso exacerbado da força, com recurso à violência extralegal, o que, por sua vez, tem o potencial para erodir a legitimidade policial. Em outras palavras, com o objetivo de ser mais eficientes, as ações policiais tendem a divergir das expectativas de eficiência mantidas pelos cidadãos.

Cabe, portanto, verificar como essas expectativas aparecem em interações situadas entre policiais e cidadãos, avaliando a reciprocidade entre as representações dos membros de cada um desses segmentos. Conforme apontado no presente estudo, essa divergência de expectativas pode, nos encontros entre membros dessas duas categorias, impedir o estabelecimento da confiança mútua e gerar problemas no que concerne ao ideal de cidadania preconizado em contextos democráticos.

2.3 TEORIA DA CONFIANÇA

Esta seção traz uma breve discussão sobre o conceito de confiança, envolvendo algumas das definições de confiança mais utilizadas nas ciências sociais contemporâneas: (a) a da escolha racional, (b) aquela elaborada no interior da teoria da estruturação de Anthony Giddens e (c) a confiança segundo a etnometodologia, elaborada especialmente segundo as proposições de Harold Garfinkel e Alfred Schutz. O que esses conceitos têm em comum é a tentativa de abarcar “os processos informais através dos quais as pessoas enfrentam incertezas e imprevisibilidades” (MOISÉS, 2005, p. 82).

Esse problema, concebido segundo a vertente teórica da escolha racional, dá origem à noção de confiança como a previsibilidade dos cursos de ação das outras pessoas com quem interagimos. Pode-se situar nessa corrente teórica a definição dada por Sztompka (1999, p. 25): “a confiança é uma aposta sobre as ações futuras e contingentes de outros”. A confiança é, nessa acepção, instrumental para que minimizemos os riscos e aumentemos a previsibilidade ligada à ação daqueles que coparticipam de interações conosco.

A utilização desse conceito racionalista de confiança nos estudos sobre a relação polícia-sociedade enfocam, não a relação em si, mas as atitudes de confiança instrumental dos cidadãos para com as organizações policiais, ou, inversamente, a dos policiais para com os cidadãos, verificando as consequências dessas atitudes. O estudo de Oliveira Júnior (2011), por exemplo, analisa as expectativas dos cidadãos de que os policiais, como mandatários do estado, realizarão as tarefas legalmente prescritas para suas organizações. Por outro lado, o senso comum policial, especialmente dos policiais incumbidos da prevenção, mostra, de forma clara, a ideia de suspeição instrumental como contraconceito de confiança: a aposta de que determinado indivíduo seguirá uma linha de ação criminosa fundamenta a seleção e rotulação deste como suspeito, que será objeto privilegiado do trabalho de prevenção criminal (SKOLNICK, 1966).⁵⁷ Assim, os policiais utilizam-se dessa concepção racionalista de confiança, adotando a suspeição instrumental, dentro de um arcabouço teórico designado como a *criminologia do eu*, em que os criminosos figuram como atores racionais (GARLAND, 1999). Entretanto, apesar de a ideia de suspeição instrumental claramente pautar o senso-comum policial, não se pode dizer que o par conceitual confiança-suspeição

⁵⁷ Ver ainda Coelho (2005), Muniz (1999), Ramos e Musumeci (2006) e Silva (2009).

instrumental seja adequado para a compreensão dos sistemas de interação entre policiais e cidadãos, como será pontuado no decorrer deste trabalho.

A concepção de confiança como aposta em comportamentos dos outros apresenta certas insuficiências. A primeira delas tem a ver com a ideia de que, apesar de se basear na racionalidade da escolha do indivíduo confiado, a confiança instrumental nem sempre é uma ação racional daquele que confia. Segundo Moisés (2005, p. 84), somente é racional confiarmos naqueles que têm interesses comuns ou uma “motivação solidária” para conosco. A possibilidade de abuso de confiança torna irracional a confiança naqueles que têm interesses divergentes dos nossos – este caso abrange uma ampla série de eventos da vida social cotidiana. Na perspectiva da escolha racional, esse problema equivale ao dilema “principal-versus-agent”, em que se busca um alinhamento de interesses dos diferentes atores como pré-requisito necessário a uma ação coletiva de fim comum (PRZEWORSKI, 2006).

Uma segunda inadequação desse conceito relaciona-se ao fato de que confiar nem sempre é uma atitude racional, considerando a recorrência dos contextos em que não possuímos informações suficientes para apostarmos de forma instrumental nas escolhas e ações dos outros. Segundo Moisés:

...os indivíduos têm capacidade cognitiva limitada para acessar, na quantidade e na qualidade necessárias, as informações adequadas para avaliar a conduta alheia ou a utilidade da interação em que estão envolvidos (MOISÉS, 2005, p. 84).

Pode-se ainda acrescentar uma terceira insuficiência do conceito de confiança, conforme formulado no arcabouço teórico da escolha racional: essa formulação pouco esclarece sobre as funções da confiança para a solidariedade social. Sob essa perspectiva, a quebra da confiança instrumental não engendra consequências relevantes para o estabelecimento ou não do vínculo social, considerando-se, como Simmel (1983), que mesmo os dualismos divergentes podem ter uma função integradora nos sistemas de interação. As apostas que fazemos sobre a ação do outro podem ser, a partir de práticas divergentes das apostas, frustradas sem prejuízo para o vínculo social que nos mantém unidos. Isso se dá porque o conceito de confiança formulado no contexto da escolha racional pressupõe que a previsibilidade da ação do outro é um elemento dispensável para formação do vínculo social. Ou seja, segundo esta concepção, a integração de indivíduos a uma interação prescinde completamente da previsibilidade mútua das ações. Tal pressuposto é contradito no plano teórico pela teoria da estruturação e no plano empírico pela etnometodologia.

A teoria da estruturação, formulada por Anthony Giddens, concebe a confiança em duas dimensões: a confiança em pessoas e a confiança em sistemas. Ele define a confiança como “a crença na credibilidade de uma pessoa ou sistema” (GIDDENS, 1991, p. 41), em que o padrão de credibilidade fundamenta-se nas rotinas previsíveis que vão se apresentando ao indivíduo como socialmente normais desde seus primeiros contatos com a sociedade. Para o autor, a confiança em pessoas forneceria as bases emocionais e cognitivas para a confiança em sistemas. O presente trabalho trata centralmente da confiança entre cidadãos e policiais, ou seja, da confiança entre pessoas, a que Giddens (2009, p. 61-3) denomina *confiança básica*.

Recorrendo à psicologia do desenvolvimento de Erikson, Giddens (2009, p. 58) destaca que a confiança básica “depende substancialmente de rotinas previsíveis e diligentes, estabelecidas por figuras parentais”. Assim, nossas primeiras interações com a figura materna constituiriam a “relação social fundamental” (p. 61-2), que estabelece-nos um padrão de credibilidade dos outros e uma tendência pessoal a confiarmos mais ou menos nas outras pessoas.

Além da relação social fundamental, outro fundamento de nossa tendência particular para a confiança interpessoal é dado pelas rotinas previsíveis que estabelecem o que nos é considerado normal. Para Giddens (2009, p. 70), um conteúdo central da confiança refere-se à “continuidade do mundo objetivo” e ao “tecido da atividade social”. Ou seja, quando confiamos, mantemos a crença de que os demais atores com quem interagimos vão se ater a rotinas previsíveis, independentemente do tempo e do espaço em que interação ocorra.

Segundo Giddens (2009, p. 71), a indispensabilidade da rotina é demonstrada nos eventos que ele denomina como *situações críticas*: “situações que ameaçam ou destroem as certezas de rotinas institucionalizadas”. Se, por um lado, a confiança básica é uma competência indispensável do agente social como tal, por outro, nas situações críticas, a confiança interpessoal é substituída por ansiedades que desabilitam o indivíduo para a vida social. Ao afirmar isso, Giddens confere à previsibilidade e à confiança básica o status de elementos indispensáveis para a existência do vínculo social, evidenciando a estreita correlação entre confiança e solidariedade.

De acordo com a teoria da estruturação, as rotinas são criadas pela disposição automática dos indivíduos a evitarem situações críticas. Por outro lado, o padrão de previsibilidade presente em nossas expectativas origina-se quando transitamos pelos contextos

rotinizados do cotidiano, que Giddens relaciona com as instituições sociais. A ideia de que as rotinas institucionalizadas são incorporadas na forma de confiança pode ser assim enunciada:

A rotina faz parte da continuidade da personalidade do agente, na medida em que percorre os caminhos das atividades cotidianas, e das instituições da sociedade, as quais só o são mediante sua contínua reprodução (GIDDENS, 2009, p. 70).

Muitos dos teoremas sobre confiança propostos por Giddens baseiam-se nas demonstrações teoricamente orientadas que formam a teoria social da etnometodologia. A grande divergência entre a etnometodologia e a teoria da estruturação, no que diz respeito à confiança, refere-se à relação conceitual entre esta e as instituições, na fase atual da modernidade. Enquanto, para Giddens, as rotinas institucionalizadas são fundamentais para o estabelecimento da confiança, para a etnometodologia, as instituições da modernidade tardia colaboram para a ruptura nas relações desse tipo. Neste estudo, adota-se a perspectiva da etnometodologia, buscando explicitar os principais pressupostos dessa vertente teórica e fornecendo insumos para o debate a respeito da relação entre confiança e instituições.

2.4 A PERSPECTIVA DA ETNOMETODOLOGIA

A etnometodologia tem como pioneiros os trabalhos de Harold Garfinkel e enfatiza, como objeto sociológico, a compreensão dos etnométodos – “as realizações contingentes e recorrentes de práticas hábeis e organizadas da vida cotidiana” (GARFINKEL, 1984, p. 11). O aspecto de “organização” e “habilidade” das práticas cotidianas é o que, de acordo com a etnometodologia, pode ser considerado como a verdadeira ordem social. Esses etnométodos são apreendidos na forma de expressões indicativas⁵⁸ e ações práticas. Portanto, os estudos etnometodológicos apoiam-se na apreensão de detalhes das interações, tidos como elementos constitutivos das estruturas, dos fatos sociais considerados comumente pela sociologia como fatos objetivos. Os detalhes das interações cotidianas indicam a construção das estruturas a partir da intersubjetividade dos atores (RAWLS, 2009).⁵⁹ Segundo Paixão (1986, p. 95), o mérito da etnometodologia seria a discussão de questões macrosociais, como o poder, sem referências a “macroentidades como classe ou Estado”. Estas “macroentidades”, ao invés de

⁵⁸ No original: “indexical expressions” (GARFINKEL, 1984, p. 4-7, 10-1).

⁵⁹ Para Durkheim (2002b), “os detalhes da vida social transbordam da consciência por todos os lados” (p. 16) – os etnometodólogos propõem-se, portanto, a “realizar este aforismo de Durkheim”, por meio da ênfase nesses detalhes (GARFINKEL, 1984, p. vii-ix; 2007). Ver ainda Heritage (1999) e Paixão (1986).

serem tidas como meios heurísticos da pesquisa social, são entendidas como construtos das interações em sua dimensão prática, de modo que é conveniente, sob esta perspectiva, tratar da questão da polícia democrática a partir das interações policial-cidadão.

Nessa vertente de pensamento social, Garfinkel publicou, em 1963, um estudo sobre a confiança, concebida como condição indispensável para a existência dos etnométodos. O texto propunha que apenas com a confiança recíproca seria possível a manutenção de uma interação minimamente ordenada, sendo a base indispensável para a construção de vínculos de solidariedade e de ações coletivas. Para Garfinkel, confiar é agir socialmente com base em certas expectativas fundamentais para o intercâmbio social. Confiança é assim concebida como “a conformidade de uma pessoa em relação às expectativas da atitude da vida cotidiana como uma moralidade” (GARFINKEL, 1984, p. 50).⁶⁰ Na definição de quais são as expectativas da vida cotidiana envolvidas na confiança, Garfinkel utiliza-se da metáfora do jogo: para que se constitua um jogo ou uma interação social, quaisquer que sejam, três pré-requisitos se fazem necessários em termos de expectativas:

(1) Do ponto de vista do jogador, por territórios alternativos de jogo, número de jogadores, sequências de jogadas, e assim por diante, é concebida uma posição que o jogador espera escolher independentemente de seus desejos, circunstâncias, planos, interesses ou consequências de escolha, tanto para ele mesmo quanto para os outros. [...] (2) O jogador espera que a mesma série de alternativas obrigatórias se aplique ao outro jogador, da mesma forma que se aplica sobre ele. [...] (3) O jogador espera que, assim como ele espera o acima exposto da outra pessoa, a outra pessoa espere isto dele. [...] Denominem-se essas três propriedades como expectativas constitutivas (GARFINKEL, 1963, p. 190, tradução nossa).

Quando participamos de uma interação, assim como quando participamos de um jogo, esperamos que todos os participantes atuem segundo as regras do jogo. Esperamos, além disso, que os demais participantes mantenham, reciprocamente, expectativas similares às nossas. O agir com base nessas expectativas é pré-requisito para que o jogo exista e nisto consiste a confiança. Confiamos que o outro irá se ater ao que consideramos ser uma interação normal e que compartilhamos com ele nossas expectativas de normalidade. Caso contrário, como demonstrado por Garfinkel em procedimentos empíricos, nossos movimentos e os do outro se tornam ininteligíveis, pois perdem o sentido que a eles era conferido por nossas expectativas quanto às regras do jogo. Portanto, não há interação sem as regras que a tornam palpáveis ao conhecimento humano, ou seja, as interações não se concretizarão como

⁶⁰ Neste trecho, utilizou-se a tradução de Paixão (1986, p. 104).

fenômeno, caso não sejam satisfeitas certas expectativas, chamadas assim de constitutivas. Nesse sentido, deve-se ressaltar que, para a etnomedologia, a rotina, o cotidiano da vida social, constitui a estrutura sobre as quais se fundam os etnométodos, considerando que a rotina confere o caráter de normalidade aos movimentos empreendidos no jogo (GARFINKEL, 1984).

As expectativas constitutivas são formas de conhecimento tácito. Na sistematização do conceito de confiança, Garfinkel recorre à teoria social de Schutz, para quem as expectativas mais básicas da vida social fazem todas parte de sistemas de relevância presentes na consciência individual. Os sistemas de relevância contêm “conhecimento graduado de elementos relevantes, sendo o grau de conhecimento desejado correlacionado com sua relevância” (SCHUTZ, 1944, p. 500), nem sempre estando acessíveis à reflexão dos indivíduos. Portanto, pode-se dizer que as expectativas constitutivas são uma forma de conhecimento tácito, ou seja, elas consistem de conteúdos do sistema de relevância dos atores sem que, contudo, se apresentem de maneira clara à ação e ao pensamento refletidos.

Assim como Giddens recorre à análise de situações críticas para mostrar as funções da confiança básica, Garfinkel (1963; 1984) buscou demonstrar a indispensabilidade das expectativas constitutivas por meio do que denominou “demonstrações de ruptura” (breaching demonstrations).⁶¹ Uma dessas clássicas demonstrações (GARFINKEL, 1984, p. 42-4) consistia em um “experimento”, no qual o experimentador engajava-se, sob contextos normais de interação, em conversações com contrapartes “cobaias”, não informadas previamente sobre a pesquisa. Para levar a cabo a demonstração, o experimentador solicitava esclarecimento sobre tudo que era dito pelo interlocutor, mesmo sobre aquelas expressões mais triviais. Isso implicava, por exemplo, que a pergunta corriqueira “Como vai você?” era respondida com solicitações do tipo “Como eu estou com relação a quê? Minha saúde, minhas finanças, minha atividade escolar, minha paz de espírito, minha...?” (p. 44). O resultado deste e de outros experimentos, em que as expectativas de entendimento recíproco eram propositalmente desapontadas, tornando não confiáveis os movimentos dos jogadores, era, invariavelmente, o fim da interação, em razão da desistência das “cobaias”. Os próprios experimentadores também relatavam dificuldades em persistir na interação. Garfinkel (1963) denominou como

⁶¹ Garfinkel (1984, p. 37) assim descreve seu propósito com as demonstrações: “Os estudos relatados neste paper tentam detectar algumas expectativas que emprestam aos incidentes comuns seu caráter familiar e de vida-como-usual, relacionando estes às estruturas sociais estáveis das atividades diárias. Operacionalmente, é minha preferência começar pelos incidentes familiares e perguntar o que pode ser feito para criar problemas”.

estados anômicos, os estados individuais sucessivos às rupturas, considerando o colapso dos padrões de normalidade que antes estruturavam a adesão dos indivíduos à interação.⁶² Garfinkel explica esses resultados como funções do abalo à confiança, considerando que regras básicas, que definem o transcurso normal de uma conversação, foram infringidas pelos experimentadores, tornando-os não confiáveis naquela situação. Por meio do experimento em que esclarecimentos sobre expressões triviais eram incessantemente solicitados, Garfinkel buscou demonstrar a indispensabilidade de expectativas sobre o entendimento mútuo da linguagem no cotidiano: esperamos não precisar esclarecer sobre cada termo utilizado em uma conversação, de vez que pressupomos que nossos interlocutores tenham já certo conhecimento prévio sobre o que queremos dizer com eles.⁶³ As demonstrações de Garfinkel evidenciam ainda o caráter tácito das expectativas constitutivas, pois os participantes-cobaias dos experimentos, mesmo tendo suas expectativas básicas frustradas, não conseguiam expressar de maneira clara o que havia ocorrido de errado com a interação⁶⁴.

Acrescenta-se que, nas interações, como nos jogos, há também expectativas não constitutivas. Jogadores podem esperar movimentos específicos de si mesmos e dos outros participantes do jogo, mas, desde que os lances não infrinjam as regras, tais expectativas não são indispensáveis para que o jogo transcorra de forma compreensível. Da mesma forma, podemos esperar encontrar, em nossas interações, determinadas reações que, desde que tidas como normais, não comprometem o fluxo da interação. Isso porque, mesmo sob expectativas frustradas por discordâncias ou reações imprevistas, a interação pode ainda se desenvolver de maneira inteligível para os participantes.

Conforme mencionado acima, podem existir conflitos entre as expectativas não-constitutivas, sem prejuízo para a confiança e, portanto, sem comprometer o prosseguimento na interação. Conflitos, entendidos como dualismos divergentes, são, como afirma Simmel (1983), formas possíveis de sociação, desde que tal divergência não se dê no plano das expectativas básicas, ou constitutivas. Por exemplo, quando dirigimos uma pergunta a

⁶² A questão dos estados anômicos será tratada mais adiante nesta tese.

⁶³ Segundo Garfinkel (1984), trata-se da “cláusula do etc.” (p. 38-44), que regula a quase totalidade das interações cotidianas, e proporciona inteligibilidade a atos comunicativos reduzidos como monossílabos, gestos, referências a conversas passadas etc.

⁶⁴ Encontra-se aí uma das funções dos estudos sociológicos sobre confiança: tornar explícitos os pré-requisitos para que as interações sejam ordenadas de forma inteligível e, portanto, bem-sucedidas (RAWLS; DAVID, 2005).

alguém, somos guiados por uma série de expectativas: esperamos que o outro escute, entenda e responda de forma inteligível. Estes são exemplos de expectativas constitutivas, como aquelas frustradas nas demonstrações de Garfinkel. Mas podemos também esperar uma resposta positiva a nossa pergunta e, então, sermos surpreendidos com uma resposta negativa. Nesse caso, a surpresa não desfaz a possibilidade de que o jogo da conversação continue, evidenciando que as expectativas frustradas eram de qualidade não-constitutiva. De forma semelhante, é comum que usuários recorram a delegacias de polícia ou abordem policiais em patrulha, trazendo-lhes determinada demanda, e que essa demanda seja questionada se é ou não domínio da atividade policial.⁶⁵ Se os requisitos constitutivos são observados, é possível haver conflito entre as perspectivas do usuário e do policial, divergência que se desenvolve no interior de vínculo de confiança.

Para clarificar a distinção entre as expectativas constitutivas e não-constitutivas, pode-se associá-la a duas outras distinções relevantes no contexto da teoria social. Primeiramente, temos a distinção, trazida por Luhmann (1995), entre expectativas normativas e expectativas cognitivas. As expectativas normativas são aquelas que não se modificam quando frustradas ou contraditas. Já as expectativas cognitivas são aquelas cujo desapontamento ou contradição levam a um aprendizado, a uma mudança nas expectativas. Embora cada distinção pertença a diferentes tradições sociológicas, pode-se dizer que as expectativas constitutivas são normativas, de vez que persistem como pré-requisito social, mesmo quando eventualmente são frustradas. As expectativas cognitivas, correspondentemente, podem ser associadas ao conhecimento que os participantes adquirem com a experiência sobre como atingir mais efetivamente seus objetivos dentro do jogo.

Outra distinção imprescindível à definição de confiança aqui utilizada diz respeito à diferença entre ação social e relação social. Max Weber (2000, p. 13-5) define ação social como comportamento humano cujo sentido consiste em orientar-se pelo “comportamento de outros, seja este passado, presente ou esperado como futuro” (p. 13). A relação social é concebida como um tipo mais específico de ação social, no qual o comportamento não se orienta apenas por outros, mas pela reciprocidade encontrada em outros: “Um mínimo de relacionamento recíproco entre as ações de ambas as partes é, portanto, característica conceitual [da relação social]” (p. 16). Dado que a confiança, conforme definida neste estudo,

⁶⁵ Eventos deste tipo foram recorrentemente observados na pesquisa em delegacias de polícia.

refere-se às expectativas de reciprocidade e à reciprocidade nas expectativas, ela pode ser considerada um tipo de relação social.

Estabelece-se assim a distinção entre a noção de confiança como reciprocidade, concebida no âmbito da teoria da estruturação e da etnometodologia, e o conceito que define confiança como uma ação social não recíproca, tal como ocorre na vertente da teoria da escolha racional. Esta última define a confiança como uma aposta no comportamento de outros. Entretanto, para apostar na ação futura dos outros, não é necessário que o outro reciprocamente comprometa-se com uma aposta ou com uma ação de mesmo sentido. Assim, conquanto essas apostas sejam ações sociais, orientadas por outros, elas não necessariamente constituem uma relação social.

De modo a conferir maior precisão à definição utilizada neste estudo, é proposta a seguinte distinção, baseada nos conceitos weberianos: a *confiança agencial* refere-se a um sentido da ação individual, incluindo as apostas que fazemos nas “jogadas” de outros participantes da interação; já a *confiança relacional* baseia-se em expectativas de que o outro participe de forma recíproca do jogo interativo, aproximando-se do que Weber define como relação social. Outra diferença fundamental entre as duas modalidades de confiança está em que as expectativas envolvidas na confiança agencial não são constitutivas: estimativas sobre as jogadas do outro fazem parte dos jogos, podendo ser frustradas sem prejuízo para o prosseguimento da interação. Pode-se afirmar que as interações podem normalmente incluir o conflito entre expectativas agenciais. Por outro lado, quando se fala em confiança relacional, há pressupostos constitutivos sobre reciprocidade que, caso contrariados, comprometem a existência da interação, conforme postulado por Giddens e demonstrado por Garfinkel. Enquanto a ideia de confiança como aposta pode ser identificada com a confiança agencial, a noção que envolve indispensavelmente a reciprocidade pode ser designada como confiança relacional.

O presente estudo trata exclusivamente da confiança relacional envolvendo policiais e moradores civis da Grande Brasília. Da noção de confiança presente na perspectiva da etnometodologia decorrem duas das três hipóteses de estudo: (a) para a manutenção de uma interação, em que os movimentos de policiais e cidadãos que coparticipam do encontro devem ser inteligíveis, é indispensável a presença da confiança relacional, da ação coerente com as expectativas de reciprocidade trazidas pelos indivíduos que interagem. Supõe-se assim que as práticas que contradizem essas expectativas tendem a romper a confiança e, caso a primeira

hipótese seja confirmada, as interações policial-cidadão deixariam de existir. Verifica-se a hipótese de que (b) quanto mais intensas forem as expectativas de reciprocidade maior será a percepção da confiança nas interações envolvendo mandatários das organizações policiais e membros da população civil. A terceira hipótese de trabalho deriva do debate em torno da relação entre confiança e instituições, questão que é apresentada na próxima seção.

2.5 O DEBATE SOBRE AS INSTITUIÇÕES

Embora a etnometodologia e a teoria da estruturação tratem ambas da confiança relacional, existem algumas divergências no que concerne a teorização da confiança. Primeiramente, enquanto na teoria da estruturação a confiança é entendida como uma crença, atributo do indivíduo, na etnometodologia ela é tida como uma prática, propriedade de interações. Segundo, e mais importante, a função das instituições sociais e dos valores comuns, considerando os vínculos de confiança, é compreendida de forma divergente em cada uma dessas tradições teóricas.

De acordo com a teoria da estruturação, a confiança estrutura-se ao redor de valores comuns rotinizados, cristalizados em instituições. O trânsito do indivíduo por contextos marcados pelas rotinas institucionais aumenta a previsibilidade constitutiva da confiança (GIDDENS, 2009, p. 69-70). As diferenças que se multiplicam e se ampliam com a modernidade expressam-se com a relevância cada vez maior do que Giddens (1991) denomina *sistemas peritos*. Estes são ordens que agregam instituições fundadas sobre conhecimento profissional especializado. Os vários sistemas de peritos da modernidade proporcionam confiança aos leigos por meio de interações face a face que têm lugar nos chamados *pontos de acesso* dos sistemas peritos, regiões de fachada destinadas às interações perito-leigo. A confiança básica entre os participantes de interações em pontos de acesso são, portanto, fundamentais à interdependência envolvendo os sistemas peritos na fase atual da modernidade. Elas engendram um tipo mais abstrato de confiança, estruturado a partir da confiança básica estabelecida nos pontos de acesso. Delegacias de polícia e conselhos de segurança, por exemplo, podem ser considerados pontos de acesso, abrigando interações de apresentação do eu entre policiais, dotados de conhecimento especializado nas áreas criminal e de segurança pública, e leigos, que buscam os serviços policiais por várias razões.

Para esclarecer a posição da etnometodologia neste debate, parte-se da distinção, teorizada por Rawls (2010), entre normas institucionais e normas constitutivas. Semelhante à

definição de instituição pela teoria da estruturação, as normas institucionais seriam aquelas originadas de estruturas objetivas, de base rotineira e histórica, possuindo uma função de referência externa às interações. Como exemplo de normas institucionais que incidem sobre as interações policial-cidadão, podem ser citados o arcabouço normativo do direito penal em vigor, além das regras administrativas que vigem em cada uma das unidades policiais (delegacias, batalhões e companhias), entre muitas outras. Além disso, as normas de polidez, decoro e as proibições de bastidores, vinculadas ao tipo de região em que ocorre a interação, podem também ser caracterizadas como regulações institucionais. Essas instituições impõem-se às interações, possuindo, além dessa exterioridade, um caráter rotineiro, ligado à tradição.

Já as normas constitutivas seriam aquelas “regras do jogo” que permitem que uma interação exista. Ao contrário das institucionais, as normas constitutivas são internas à interação, sendo dadas pelas expectativas constitutivas dos indivíduos quanto às regras do jogo. Os requisitos constitutivos incluem o compromisso com o contrato informal que caracteriza a interação, a competência dos participantes para interagir e, sobretudo, a confiança no compromisso e na competência da contraparte.⁶⁶ Nessa concepção, Rawls (2010) fundamenta-se na teorização de Garfinkel (1963; 1984) e Goffman (2005) sobre as bases comuns para o entendimento mútuo e que incluem de forma indispensável a confiança e a reciprocidade.

Nenhuma interação prescinde dos requisitos constitutivos, como o compromisso com as regras do jogo da interação e a confiança recíproca nos movimentos interacionais do outro. Já as normas institucionais não são indispensáveis na mesma medida, assumindo que qualquer referencial exterior só adquire sentido quando este é atribuído pelos sistemas de relevância dos agentes. Por exemplo: a existência de um idioma comum (normatização institucional dada pela tradição) pode ser importante para a comunicação, mas o que é praticamente indispensável é que os participantes mostrem competência linguística no idioma e confiem que todos na interação tenham essa mesma competência. Pode-se até prescindir de um idioma em comum, caso os participantes da interação, por meio de gestos, consigam outras maneiras de dar um sentido a seus atos comunicativos de forma que eles sejam mutuamente compreendidos, isto é, confiáveis.

⁶⁶ As noções de confiança no compromisso e confiança na competência serão discutidas mais adiante nesta tese.

Para a etnometodologia, as normas constitutivas podem coexistir com normas institucionais, de forma mais ou menos tensa. As normas institucionais podem vir a exercer uma pressão contrária aos requisitos constitutivos e, portanto, desfavorável à confiança recíproca. Essa pressão contrária à confiança pode ser vista sob três aspectos. Primeiramente, o estabelecimento de um referencial externo tende a desviar a atenção dos participantes do processo comunicativo. Goffman (1967, p. 119-20) ressalta que voltar a atenção para elementos formais da interação equivale a desviar a atenção do jogo que constitui o processo comunicativo, fenômeno designado como “consciência da interação”. Além disso, Rawls (2010) enfatiza que, em ordens institucionais, os participantes de interações são obrigados a produzir comunicações não destinadas às suas contrapartes, mas às próprias normas institucionais: são o que Mills (1940) denomina “vocabulário de motivos”, ou seja, justificativas e motivos padronizados para convergir com exigências institucionais, mas que podem estar dissociados da prática interativa.

Por exemplo, quando uma amedrontada vítima de crime se vê obrigada a observar minuciosos protocolos burocráticos da organização policial, verifica-se a supressão da possibilidade de uma interação satisfatória de prestação de serviços.⁶⁷ Isto porque a observação dessas formalidades representa uma consciência da interação, impedindo uma clara expressão emocional por parte da vítima e dificultando a possibilidade de o policial prestar um serviço que atenda a vítima em suas necessidades. A comunicação é então desviada do contrato de entendimento mútuo para motivos que justifiquem a adesão às formalidades institucionais. De outro lado, há a possibilidade de que se estabeleça uma relação do tipo contratual, ou seja, uma comunicação entre diferentes e complementares: aquele que busca um tipo de serviço e aquele que pode provê-lo ou, ao menos, indicar quem possa fazê-lo – para tanto, basta que haja os requisitos comunicativos mínimos de confiança relacional e reciprocidade. Nesse caso, pode até mesmo ser necessário deixar os requisitos formais em suspenso em prol do contrato, priorizando-se assim a confiança relacional.

Um segundo aspecto institucional contrário à confiança reside no fato de que os contextos institucionais frequentemente possuem um “árbitro” para julgar a aplicação das normas, configuração que introduz uma hierarquia oposta à reciprocidade. Apesar da utilidade da metáfora do jogo, nos contextos em que operam as regras meramente constitutivas, não há

⁶⁷ Exemplo analisado em maiores detalhes nos capítulos subsequentes, especialmente na seção 3.1.

árbitro – pelo contrário, deve existir reciprocidade nos julgamentos: todos os participantes julgam a participação de si e dos outros na interação, tendo por base a confiança. A existência de um árbitro pressupõe que os outros não são contratantes em reciprocidade, mas incompetentes para exercer esse julgamento. O árbitro tampouco participa em reciprocidade das interações, considerando que seu desempenho não é julgado pelas contrapartes. Tal disfunção institucional representa o que Paixão (1986, p. 107) denomina como a *terceira face do poder*: “uma face emergente das assimetrias dialógicas entre os atores”, ou seja, um aspecto que revela autoridade, oposta à reciprocidade que caracteriza a confiança relacional:

Do ponto de vista da teoria sociológica, "a terceira face do poder" aponta as interligações entre conversas de atores e estrutura de interação entre ação social e instituição. [...] Ou seja: embora a realidade seja múltipla, as instituições e organizações proporcionam a seus membros esquemas interpretativos que definem, com autoridade, a realidade dos fatos com que lidam (PAIXÃO, 1986, p. 107).

No caso da instituição do direito penal moderno, o papel de árbitro cabe a juízes e promotores, mas também a policiais, embora esses últimos não se restrinjam a arbitrar tal sistema normativo. A autoridade que compõe a personalidade profissional dos policiais (SKOLNICK, 1966) é também um exemplo do atributo judicial que desfavorece a reciprocidade nas interações policial-cidadão.

Como terceiro aspecto, acrescenta-se ainda que, uma vez que a instituição tem regras claras, formalizadas, as interações institucionalizadas são menos tolerantes à diversidade de comunicantes, situações e atos comunicativos. Um exemplo dessa função institucional são os cursos de ação definidos como crime no direito penal. Note-se que qualquer interação policial-cidadão pode redundar em crimes de desrespeito à autoridade ou comunicação falsa de crimes (BRASIL, 1940, art. 340, 344), o que tende a colocar os participantes em atitude de estrita autorrestrição e de justificativas frente à lei penal. Assim, em contextos institucionais, um comunicante deve observar, além dos requisitos constitutivos básicos para a comunicação, também as proibições institucionais. Nos contextos regidos apenas por regras constitutivas, há maior margem para a criatividade e individualidade nas expressões dos participantes. Goffman (1967, p. 137-48) mostra assim que, nos contextos em que as interações não institucionais tendem a ser suprimidas (as chamadas instituições totais), os participantes vão

gradativamente perdendo o senso criativo necessário à apresentação do eu em contextos diversificados como os da época tardio-moderna.⁶⁸

Rawls (2010)⁶⁹ aponta que o problema da modernidade não é a dissolução ou enfraquecimento das instituições tradicionais, privando o indivíduo da regulação social. Uma vez que as normas institucionais são dispensáveis para o estabelecimento do vínculo social, o indivíduo moderno não está privado de normas sociais – restam ainda as normas constitutivas a desempenhar tal função regulatória. Na modernidade, as normas constitutivas estão mais em evidência, de vez que, com o enfraquecimento das instituições, elas são frequentemente o único fundamento da coesão social e da moralidade. O problema da modernidade residiria na coexistência mais tensa entre esses dois diferentes tipos de norma. Em interações baseadas primordialmente na confiança e na reciprocidade, a introdução de elementos institucionais externos, hierarquizantes e homogeneizantes exerceria pressão contrária à confiança. Tensões como esta se tornam mais notórias e frequentes quanto mais se avança no processo de transição para a modernidade.

Na formulação dessas proposições, Rawls baseia-se explicitamente na teoria de Durkheim (2008) a respeito da transição da solidariedade mecânica para a orgânica. As normas institucionais agregam valores comuns presentes na consciência coletiva, estando, portanto, ligadas à solidariedade mecânica. Já os requisitos constitutivos equivalem às normas informais e não contratuais do contrato, cuja forma caracteriza as relações de interdependência sob o signo da solidariedade orgânica. Para Rawls (2003; 2010), a autorregulação que, segundo Durkheim, estaria presente nas relações de interdependência características da solidariedade orgânica, existe também nas interações modernas que abrangem uma diversidade de participantes em relação de complementaridade. Assim, interações de prestações de serviços, típicas da época moderna, envolveriam prestadores e usuários unidos em função de sua interdependência; nessas relações sociais, as expectativas constitutivas trazidas pelos participantes e, portanto, internas à interação, exerceriam a função regulatória principal. Por outro lado, com prevalência de instituições, a regulação é exterior,

⁶⁸ Na sistematização da noção de normas institucionais, e da distinção entre estas e as normas constitutivas, Rawls recorre ao conceito de instituição-total proposto por Goffman, segundo o que foi dito em conversa informal. Goffman (1967) busca contrapor os requisitos para uma apresentação do eu normal, segundo os padrões das sociedades modernas anglo-americanas e as imposições da instituição-total, que privam o indivíduo de uma apresentação adequada a esta diversidade.

⁶⁹ Ver também Rawls e David (2005).

proveniente da consciência coletiva que emana os valores comuns. Assim como nas proposições de Durkheim, Rawls propõe que a modernidade não seria caracterizada pela prevalência da solidariedade orgânica, mas seria sim uma fase histórica em que coexistem ambos os tipos de vínculo. A contribuição de Rawls está em propor que relações disfuncionais podem se estabelecer entre, de um lado, o vínculo por semelhanças cristalizado nas instituições e, de outro, as interações autorreguladas conformadas nas relações de tipo contratual, ambas formas coexistentes de socição na modernidade.

Essas considerações são importantes, uma vez que, segundo as observações deste estudo, as interações entre policiais e cidadãos se dão em contextos de notória tensão entre normas institucionais e requisitos constitutivos. De um lado, há o ambiente organizacional policial, em que as normas institucionais são especialmente relevantes: o direito penal e processual penal, as tradições das culturas profissionais ligadas à experiência nas funções policiais, as normas tradicionais “da decência e dos bons costumes”, os requisitos burocráticos intraorganizacionais, entre outros. De outro lado, tem-se a enorme diversidade de contextos institucionais onde o policial atua e de onde procedem os cidadãos que buscam a polícia, conjunto que pode ser considerado caótico do ponto de vista das normas institucionais, em virtude das diferenças nele agregadas. Contudo, as interações entre policiais e cidadãos contém um potencial para a autorregulação, considerando que as expectativas constitutivas trazidas por policiais e usuários de seus serviços podem servir como padrão normativo, desempenhando a função regulatória que usualmente emana das normas institucionais. Assim, como atestam algumas observações da pesquisa, há sempre a possibilidade de interação exitosa entre policiais e usuários pelo recurso aos elementos universalmente constitutivos e que permitem a comunicação interpessoal – o contrato de civilidade indispensável à ordem social na modernidade.

Deste modo, no debate sobre a relação entre confiança e instituições, tem-se, de um lado, a noção de instituições provida pela teoria da estruturação, que enfatiza a rotina e os padrões de normalidade ao redor dos quais se estabelece a confiança. Para esta vertente teórica, as instituições fornecem a base rotineira que confere previsibilidade, favorecendo a confiança entre os indivíduos socializados. De outro lado, a etnometodologia ressalta que normalidade, em contextos modernos, significa diversidade, de maneira que as instituições, fundadas no vínculo mecânico, podem vir a introduzir elementos formais estranhos e disfuncionais ao estabelecimento da confiança. Além disso, o aspecto de reciprocidade que é requerido na confiança entra em conflito com a regulação exterior, unilateral e

homogeneizante promovida pelas instituições. Enquanto a teoria da estruturação entende a previsibilidade como rotina inerente às instituições, a etnometodologia é crítica em relação à tensão que pode existir entre as instituições, fundadas em padrões comunitários, e a confiança, entendida como um dos principais elementos de autorregulação das interações.

Esta divergência fica clara nas proposições que as duas correntes estabelecem acerca dos direitos na modernidade. No âmbito da teoria da estruturação, Giddens (2008) vê os direitos como instituições vigentes nos pontos de acesso da relação do Estado-nação com a sociedade civil. Os direitos civis, por exemplo, aparecem como recursos pertencentes à rotina de interações de cidadãos com sistemas peritos da administração estatal ou, mais fundamentalmente, entre membros da sociedade civil e representantes do poder estatal. Estes direitos seriam, portanto, elementos rotinizados, recursos previsíveis em determinadas interações, e que favoreceriam a confiança, especialmente nos pontos de acesso. No que concerne à solidariedade social, os direitos, segundo a teoria da estruturação, seriam instituições que alimentam a interdependência entre Estado e sociedade sob os contextos de diferenciação que caracterizam a modernidade.

Por outro lado, com base nos pressupostos da etnometodologia, os direitos podem também ser vistos como instituições e, como tais, ligados à solidariedade mecânica, expressando os valores comuns de culto à ideia de indivíduo. De acordo com Durkheim (2008, p. 163), a solidariedade mecânica revela-se não apenas ao redor de valores coletivos, como a tradição e a religião, havendo também, na época moderna, uma preponderância do valor do indivíduo no âmbito da consciência coletiva. Isto implica que os valores comuns com respeito ao indivíduo fundamentam a sociação por semelhanças, de forma que a individualização que caracteriza a modernidade pode ocorrer no âmbito da solidariedade mecânica. Como afirma Durkheim (2008, p. 149): “De fato, é notável que os únicos sentimentos coletivos que se tornaram mais intensos são os que têm por objeto não as coisas sociais, mas o indivíduo”. Aqui se enfatiza não a diversidade, mas o indivíduo em abstrato, que passa a ser cercado de normas institucionais pertinentes ao que se pode chamar de *a religião do indivíduo*.

Assim é que, como afirma Smith (2002), o moderno discurso sobre os direitos tende a ter um aspecto de tabu ao redor de valores comuns de exaltação do indivíduo. Eles são unilaterais, em detrimento da forma contratual e recíproca que os direitos idealmente assumem no plano formal. Ou seja, seguindo os pressupostos da etnometodologia, tem-se que

os direitos modernos são instituições e, como tais, são formais, unilaterais e homogeneizantes, prejudicando a constituição da confiança recíproca em jogos marcados pela complementaridade entre diferentes participantes. Por exemplo, no discurso tardio-moderno, os direitos tendem a ser vistos como um recurso que investiria seus detentores com a prerrogativa de árbitros, em detrimento da reciprocidade no contrato entre eles e os provedores dos direitos. Além disso, os sistemas normativos em que se encontram os direitos, compostos, sobretudo, por leis positivas, tendem a ter um caráter formal, atraindo a atenção e a produção de motivos para o âmbito institucional, para fora da interação. Não se afirma que todos os direitos tem essa forma institucional: como ressalta Smith, a unilateralidade, o individualismo e o excessivo formalismo são características do discurso sobre direitos na modernidade tardia, embora haja a possibilidade de eles serem estabelecidos de forma contratual.

Considerando a perspectiva da etnometodologia neste debate, tem-se a hipótese de que as instituições desfavorecem o estabelecimento da confiança no interior das interações entre cidadãos e policiais profissionais. No estudo, a comprovação dessa hipótese se dá sempre que as disfunções ligadas às instituições aparecem de forma expressiva nas interações observadas entre policiais e moradores civis de Brasília, bem como no conteúdo das expectativas trazidas por membros de ambas as categorias. Os efeitos negativos das instituições são indicados, quando eles ocorrem, pela alienação e pela homogeneização que elas provocam e também pela criação de hierarquias nas interações em que a reciprocidade é pressuposta. Podem ser listadas algumas das instituições vigentes nas interações observadas entre policiais e cidadãos: (a) os procedimentos burocráticos atuantes em delegacias de polícia, batalhões e conselhos de segurança; (b) as tradições ligadas à prática das profissões policiais civil e militar; (c) as normas do direito penal e do direito processual penal; (d) o direito à segurança, garantido em uma série de estatutos legais; (e) as prerrogativas vinculadas às condições de trabalho policial; e (f) normas de polidez e decoro de caráter regional, vinculadas às unidades policiais, conselhos de segurança e vias públicas policiadas, entre outras instituições. Nos capítulos subsequentes, a confiança é analisada a partir de processos empiricamente observados de interação policial-cidadão, verificando-se as hipóteses propostas.

3 CONFIANÇA NO COMPROMISSO

A noção de confiança, segundo a etnometodologia, não é uma abstração teórica, mas um detalhe observável que pode ser generalizado e classificado entre os elementos indispensáveis para o estabelecimento de uma interação significativa para os participantes. Apenas a partir dessa generalização empírica, o conceito pode ser analiticamente decomposto, conforme o estudo empreendido por Newell, David e Chand (2007). Segundo o estudo, as expectativas de confiança teriam três dimensões mais relevantes: (a) compromisso, (b) competência e (c) companheirismo. O compromisso e a competência seriam as formas mais básicas da confiança no estágio atual da modernidade, ao passo que o companheirismo é uma forma mais complexa, característica de relações consolidadas no decorrer do tempo. Neste capítulo e no próximo, serão abordadas essas três dimensões da confiança e a relação que cada um desses aspectos tem com as instituições, tendo por base registros detalhados de interações policial-cidadão observadas durante a pesquisa empírica.

A dimensão do compromisso indica que nossa confiança dirige-se ao contrato tácito que os participantes estabelecem no sentido de cumprir as regras do jogo, ou seja, confiamos na efetividade de um compromisso mútuo sob um padrão compartilhado de ação – pode-se acrescentar, um padrão de normalidade da vida social. Há um compromisso geral com a interação, que nós, enquanto participantes, devemos mostrar, de modo a angariarmos a confiança dos outros membros. Esse compromisso geral é evidenciado por uma série de contratos específicos, igualmente indispensáveis.

Entre estes compromissos, Goffman (1967) enfatiza a importância do compromisso com a atenção que, caso não seja observado, pode produzir a *alienação* do infrator com relação ao processo de interação. Goffman refere-se ao “prestar atenção” como uma das mais importantes “obrigações de envolvimento” que compõem o contrato tácito entre os participantes de uma interação. A violação do compromisso em se prestar atenção aos movimentos do outro prejudica a inteligibilidade da interação para todos os participantes, o que pode levar ao colapso da confiança. Segundo Goffman, há três tipos mais significativos de alienação da interação: (a) *autoconsciência*, quando retiramo-nos da interação propriamente dita para dar atenção a nossa própria performance no encontro; (b) *consciência da interação*, quando nossa atenção é voltada para a forma como a interação se desenrola, sem consideração pelo que ocorre no interior do jogo; e (c) *consciência do outro*, quando nos distraímos da interação pela performance dos outros que conosco interagem.

3.1 CICLO DE ALIENAÇÃO DA INTERAÇÃO

Goffman (1967) destaca a situação do embaraço como exemplo de *autoconsciência*, prejudicial ao compromisso de atenção que sustenta a ordem das interações. Segundo Martins (2008, p. 141), o embaraço está estreitamente ligado a “um possível sentimento de descrédito social”, ou seja, há uma correlação inversa entre o embaraço e manutenção da confiança, o que se pressupõe ser consequência do desvio de atenção que caracteriza as situações embaraçosas. Estas são situações comuns de vítimas de crimes que procuram serviços nas delegacias de polícia civil observadas: é evidente o embaraço de muitas vítimas, que expressam sinais de ansiedade, culpa e, principalmente, medo. Isso representa uma violação do compromisso de atenção que é necessário em interações “normais”. Nessas circunstâncias, ou seja, quando um cidadão inicia a interação já descomprometido com a atenção, em estado de auto-atenção, devido ao medo ou à culpa, há dois cursos de eventos possíveis: (a) a interação não ocorre – o policial não confia no compromisso da vítima com a atenção e, por sua vez, estabelece outros compromissos; ou (b) a interação é restabelecida, invariavelmente, em virtude de esforços empreendidos pelo policial.

No primeiro tipo, recorrente tanto no atendimento realizado em delegacias de polícia civil, como no trabalho preventivo executado pela polícia militar, tem lugar o que Goffman (1967, p. 119-20) denomina “consciência da interação”. Este tipo de alienação ocorre quando a atenção é desviada dos movimentos interativos para aspectos formais da interação, tais como cenário, região e forma de organização dos turnos de fala. Procedimentos burocráticos, no caso da polícia civil e dos conselhos de segurança, e aparência de suspeição, no caso da polícia militar, são os principais elementos formais que distraem os policiais do compromisso com a atenção nas interações com cidadãos.

A seguir, descreve-se um evento observado em campo, que reflete um processo social que passa da autoconsciência para a consciência da interação. Durante uma tarde, um jovem, em uniforme escolar, acompanhado de sua mãe, aproximou-se do balcão da X DP. A mãe foi quem mais participou da interação com o agente de polícia civil que os atendia, reportando que seu filho, uma semana antes, havia sido assaltado “na porta da escola”. O policial perguntou pelo endereço preciso da ocorrência. O rapaz então mencionou um ponto específico, próximo ao estabelecimento de ensino. Durante a interação, sentado numa das baias do balcão de atendimento, o policial afirmou repetidamente: “Eu preciso do endereço exato.” À medida que o jovem oferecia mais elementos esclarecedores sobre a localização do

crime (a distância, em quarteirões, da escola; a proximidade de uma grande loja local), o policial concluiu: “Então foi na [avenida]”, e afirmou, cruzando os braços: “É jurisdição da XI DP”, referindo-se ao fato de que essa região se encontrava na circunscrição adjacente, servida por outra unidade policial. “Você deve procurar a XI DP para registrar a ocorrência”, disse o policial.

- Mas eu pensei que poderíamos registrar a ocorrência em qualquer delegacia – disse a mãe do rapaz.

- Não. É jurisdição da XI DP – repetiu o policial, ainda de braços cruzados.

- Mas o assaltante passa todo o dia em frente à escola. A gente fica desesperada, preocupada com os meninos. Queríamos que vocês pegassem ele [o assaltante], porque ele está lá todos os dias.

- Bem... Para pegá-lo, tem que ser a Polícia Militar. Esta aqui é uma delegacia da Polícia Civil.

Após certa repetição deste “diálogo”, em que o policial dizia que “pegar o bandido” não se enquadrava na jurisdição da X DP, e a mãe da vítima afirmava sua preocupação pela presença constante do assaltante nas proximidades da escola, o policial, enfim, cedeu, iniciando o registro da ocorrência em um dos computadores do balcão. A senhora e o rapaz, que até então haviam permanecido de pé, diante do balcão, sentaram-se em cadeiras bem próximas à baia onde estava o policial. Seguiram-se então perguntas do policial ao rapaz com o propósito de detalhar o registro da ocorrência: se o criminoso estava ou não armado, uma descrição da aparência do agressor, enumeração dos objetos roubados e se houve ou não testemunhas. Após o fim do registro, a mãe do rapaz perguntou: “E agora, qual é o procedimento?”.

- Agora, vai ser apurado.

- Se o pegarem, vocês ligam para a gente?

- Apenas se precisar reconhecer o assaltante.

- Mas ele [o assaltante] vai ver ele [apontado para seu filho, a vítima]?– perguntou a senhora de forma ininterrupta, aumentando o volume da voz, arregalando os olhos e

chegando-se, com o corpo, para bem perto do balcão – Vai ficar de frente com ele? Vai ter acesso aos dados dele?

- Não. Só o advogado [do criminoso].

O policial então anotou o número de telefone dado pela senhora e a ela ofereceu o número da seção investigativa a cargo da ocorrência. Após pegar o cartão das mãos do policial, a senhora e seu filho retiraram-se da delegacia.

Esta interação, em seu início, indica que a autoconsciência é uma forma de não confiança no compromisso de atenção. A mãe da vítima, demonstrando estar amedrontada, “desesperada”, faz uma demanda bastante específica: que os policiais “peguem o bandido”, melhorando as condições de segurança para seu filho e os outros alunos da escola onde ocorrera o assalto. Esta demanda não é colocada de maneira dialógica: a senhora não demanda uma resposta do policial, mas uma ação específica. Pode-se dizer que há uma instrumentalização do policial justificada pelo medo, ou seja, a auto-atenção da vítima implica em uma desatenção aos possíveis movimentos que o policial poderia empreender.

Na sequência do evento, é o policial quem demonstra desatenção para com a interação, voltando-se para elementos formais do procedimento policial: o alcance ou jurisdição de seu trabalho (se não iria colidir com o trabalho da PM ou de outra delegacia); a necessidade do endereço preciso da ocorrência criminal, sem atenção aos detalhes que iam sendo fornecidos pela vítima direta; o reconhecimento do suspeito, mesmo que a possibilidade de cumprir tal requisito procedimental apavore a vítima indireta. Este evento aproxima-se do que Goffman denomina “consciência da interação” – a atenção a aspectos formais representando a violação do contrato tácito por meio do qual é estabelecido um compromisso com a atenção recíproca.

O encontro narrado acima é bastante representativo do que ocorre no interior das delegacias de polícia pesquisadas. Uma vez que delegacias são locais aos quais se deve recorrer *após* a ocorrência de crimes,⁷⁰ os cidadãos que a procuram são, frequentemente, vítimas diretas ou indiretas que se apresentam em estado emocional abalado. Portanto, a autoconsciência é traço frequente da apresentação do eu dos cidadãos nesses locais – esse

⁷⁰ O padrão denominado “ciclo de polícia” prevê que os policiais militares atuem em emergências e nas atividades de prevenção ao crime. Já as polícias civis, cujas atividades são sediadas nas delegacias, estariam incumbidas das investigações e do processo penal após a ocorrência dos crimes.

descompromisso com a atenção tende a prejudicar o estabelecimento da confiança com os policiais civis que atuam nas delegacias.

Para além dos fatores psicofisiológicos que compõem o estado emocional da vítima, essa autoconsciência pode ser atribuída também à forma institucional do direito à segurança, que ampara os cidadãos brasileiros de forma geral e as vítimas de crime em particular. Esse direito garante ao cidadão a utilização dos serviços públicos de polícia, incluindo-os entre os padrões de normalidade e previsibilidade da relação polícia-sociedade (SAPORI, 2007).⁷¹ Ele indica a delegacia de polícia como uma região de fachada, um ponto de acesso do cidadão a certo tipo de perito em segurança pública, e estabelece como normal nestes locais a prestação de serviços de polícia de maneira universal.

No evento relatado acima, se, por um lado, pode-se dizer que o direito à segurança é o que faz com que as vítimas de assalto procurem a delegacia após o crime, por outro lado, a forma unilateral assumida pela instituição desse direito favorece a autoconsciência da vítima. O direito à segurança como instituição pouco tem a dizer sobre as condições de trabalho daqueles que buscam garantir segurança, condições que, em geral são degradadas – como apontam não apenas as informações coletadas neste estudo, como também o estudo de Minayo, Souza e Constantino (2007). Assim, conforme observado, fica prejudicada a reciprocidade entre policiais e cidadãos, que não é tida como normal segundo as expectativas institucionais do direito à segurança. Em eventos como este, ao invés de ser estabelecida uma interação de forma contratual entre cidadãos e policiais, o policial tende a ser instrumentalizado na relação.

Os policiais, por sua vez, apresentam-se frequentemente com disposição à consciência da interação, sua atenção estando voltada para elementos formais dos procedimentos organizacionais da polícia. A excessiva burocratização dos serviços de polícia civil, já apontada por Nascimento (2003), pode ser também considerada um descompromisso com a atenção e que prejudica a confiança entre policiais e cidadãos. Tais aspectos formais podem ser tidos como normas de polidez da apresentação do eu de policiais diante dos cidadãos em delegacias de polícia.⁷² Eles incluem procedimentos que se caracterizam por serem: (a) partes

⁷¹ Ver também Ramos (2012).

⁷² Entendendo-se polidez como as normas de apresentação do eu ligadas à região e vigentes quando o apresentador está interagindo diretamente com a plateia (GOFFMAN, 2005, p. 102).

de um processo judicial criminal e, portanto, referenciados no código de processo penal; (b) documentados de forma padronizada; (c) referidos a crimes especificados no código penal; (d) uniformes no âmbito da delegacia; e (e) ocorrem no âmbito de uma rígida divisão do trabalho com outros órgãos da justiça criminal e, do ponto de vista territorial, com outras delegacias circunscricionais. Todas essas formalidades tendem a distrair os policiais da atenção que ele também deve prover aos cidadãos, tornando estes contratantes menos confiáveis durante os encontros.

O evento relatado acima é único no sentido de reunir esses dois eventos bastante comuns nas delegacias de polícia, considerada como região de fachada dos sistemas polícia-cidadão: a autoconsciência do cidadão e a consciência da interação por parte dos policiais civis. Contudo, outros eventos observados indicam a grande frequência com que cada um desses dois aspectos vêm a caracterizar o cotidiano das delegacias, isoladamente ou combinados de diferentes maneiras.

No evento brevemente relatado a seguir, não é a consciência formal do policial que é disparada pela autoconsciência da vítima – inversamente, o formalismo procedimental do policial cria condições para um estado emocional de irritação do usuário. Um senhor idoso chegou-se ao balcão de atendimento da X DP, denunciando que a placa de seu veículo havia sido “clonada”: “estávamos a família toda viajando para [estado do Nordeste] e recebemos uma multa!”. O senhor afirmou que desejava registrar a queixa sobre a clonagem para evitar prejuízos decorrentes de multas indevidas. O agente de polícia que fazia o atendimento demandou então o documento de licenciamento do automóvel em questão, recebendo o mesmo da mão do usuário. Ao ler o documento, perguntou quem era Lúcia⁷³, registrada como a proprietária do veículo. O senhor respondeu que esta era sua filha, que ele era o pai da proprietária do automóvel. O policial então devolveu o documento ao senhor, afirmando que a proprietária deveria vir registrar a ocorrência – ela seria a única pessoa autorizada a registrar a ocorrência. Em tom de voz elevado e demonstrando exasperação, o senhor questionou o policial atendente: por que ele, sendo o pai da proprietária e de posse da documentação do carro não poderia efetuar o registro da ocorrência? Ante a insistente negativa do policial, o senhor levantou-se da cadeira em frente ao balcão, esbravejando e exclamando que aquela situação era “um absurdo”.

⁷³ Nome fictício.

Neste evento, o policial mostra uma atenção aos formalismos, que o desvia do compromisso de atenção para com as demandas trazidas pelo senhor. O agente elabora justificativas direcionadas às exigências burocráticas (é necessário a proprietária vir em pessoa), mas nenhuma justificativa em diálogo com o senhor que buscava um serviço. Como consequência, o usuário passa também a um estado de alienação, exclamando contra o policial, em um estado que pode ser classificado como consciência do outro: é o “absurdo” da omissão policial que ganha a atenção do usuário, ao invés do diálogo propriamente. Segundo os pressupostos deste estudo, o fator decisivo para a ruptura desta interação foi a alienação inicial do policial e não a discordância que entrou em conflito com a demanda do cidadão. Como será pontuado na seção subsequente, é possível estabelecer a confiança mesmo em uma situação em que policiais e usuários discordem, entrando em conflito.

3.2 REORDENANDO A INTERAÇÃO

Entretanto, nem todos os encontros entre cidadãos e policiais civis em delegacias seguem este curso: muitos dos estados de alienação da interação, decorrentes da auto-atenção da vítima, são revertidos, devido, especialmente, a ações empreendidas pelos próprios policiais que tomam parte no encontro. Uma dessas interações é descrita a seguir, devendo-se notar a possibilidade de estabelecimento de uma confiança de compromisso, mesmo em encontros que, inicialmente, parecem propícios à alienação.

Logo após entrevistar uma das quatro agentes da Seção de Atendimento à Mulher da X DP, o pesquisador passou à observação de uma interação que transcorria na mesa ao lado: uma policial civil, a chefe da seção, atendia uma mulher de cerca de trinta anos, com um hematoma no lado direito da boca, chorando muito e falando ininterruptamente:

- Mas eu não quero medida protetiva! Eu estava de cabeça quente! Você vai chamar ele quando? Ele vai saber que renunciei?⁷⁴ A senhora sabe... Ele é PM, tem arma...

- Sim. Você assinou a renúncia. Ele vai saber que você quis proteger ele – afirmou a agente, em tom calmo, enquanto folheava um documento atentamente.

Então, olhando fixamente para a atendida, a agente disse:

⁷⁴ Processo de retirada de um registro de ocorrência criminal por solicitação da vítima. De acordo com os policiais civis sujeitos da pesquisa, a Lei Maria da Penha (BRASIL, 2006) estabelece que o acusado de agressão doméstica deve ser indiciado, mesmo que a vítima renuncie.

- Você tem que se conscientizar de que foi ele quem te agrediu, ele que bateu, ele que falou tudo isso para você. Ele vai ter que responder pelo que ele fez. Você não tem culpa de nada.

A vítima então chora mais intensamente ao dizer que não quer prejudicar “ele”, o agressor. A policial responde, sempre em tom bastante calmo:

- [O processo] vai para o juizado e vai arquivar lá. O juiz vai dar uma dura nele. Nem todos os conflitos são resolvidos em uma delegacia, é só em último caso.

Nesta interação, foi um estado de culpa, mostrado pela vítima, que respondeu pela auto-atenção que desvia a interação do contrato tácito de atenção mútua. A vítima mostra-se arrependida ou culpada por ter, em momento prévio, apresentado queixa contra um agressor doméstico. Esta culpa, entretanto, pode imiscuir-se com o medo – “ele é PM, tem arma”. Contudo, do ponto de vista da interação, o importante é o estado de autoconsciência mostrado por ela. Os movimentos da vítima no jogo dessa interação evidenciam que o foco de sua atenção estava voltado para si mesma: seu ato passado de apresentar uma denúncia e sua incerteza quanto à reação do denunciado. A vítima preocupa-se apenas com o procedimento de renúncia, ou seja, a retirada da queixa, o que não é permitido pelos regulamentos vigentes na organização. Percebe-se que o recurso à delegacia tem, para esta vítima, um caráter instrumental, dado, em parte, por suas expectativas embasadas na instituição do direito à segurança.

Entretanto, a reação da policial civil permite que a interação se reestruture, a despeito de a vítima não ter sua demanda atendida. O reordenamento empreendido pela policial pode ser evidenciado por três cursos de ação empreendidos por ela durante o encontro. Primeiro, antes de reportar-se às normas, ela procura dialogar diretamente com a culpa demonstrada pela vítima, afirmando que “ele quem te agrediu” e, portanto, “vai ter que responder pelo que ele fez”. Segundo, a policial também leva em conta a demanda da vítima, buscando atendê-la, ainda que parcialmente: “Ele vai saber que você quis proteger ele”. Terceiro, há um reconhecimento, da parte da policial, de que a agressão que motivou a queixa no passado não era trivial, pois tal problema não desembocaria na delegacia se não fosse o “último caso”; ou seja, a policial atentava não apenas para o que era dito pela vítima naquele momento, mas o considerava em conjunto com o que foi reportado em momento prévio. Pode ser ainda acrescentado o tom calmo e objetivo da conversação que pode ser visto como tentativa de

acalmar a vítima, embora sem êxito aparente. Percebe-se que a policial engajou-se no compromisso de atenção inerente ao encontro.

Na interação, os esforços da policial no sentido de se engajar em um compromisso confiável de atenção, assim reordenando a interação, têm uma função indispensável para a manutenção do vínculo de prestação de serviços. Esse evento mostra que confiança, e não concordância, é o elemento indispensável para que exista esse vínculo: a policial não atende a solicitação da vítima, o que não a impede de prestar um serviço à usuária, atendendo parcialmente ao seu pedido e dialogando com suas emoções mais expressivas. Pode-se dizer que a confiança agencial, a aposta da usuária de que teria sua demanda atendida, não precisou ser correspondida para que a interação se desenvolvesse. Já a confiança relacional, estabelecida ao redor do compromisso com a atenção, foi elemento indispensável nesse transcurso.

Trata-se, portanto, de uma interação em que a confiança relacional foi estabelecida, mesmo que, uma das contrapartes, autoconsciente, demonstrasse dificuldades em depositar atenção sobre o encontro. Conforme indicado no evento anterior, de interação entre um policial do balcão e a mãe de uma vítima, a falta de compromisso pode vir a desfavorecer sobremaneira o curso dialógico de um encontro. Entretanto, se aí o policial reagiu à autoconsciência da vítima, empreendendo ele mesmo ações descompromissadas com a atenção mútua, o evento da Seção de Atendimento à Mulher demonstra que é possível reestabelecer um compromisso confiável com a contraparte nessas condições. Comparando ambos os eventos, pode-se também perceber como, na interação exitosa ocorrida na SAM, a policial, a despeito de cumprir as normas institucionais vigentes, não deixa que esses estatutos atrapalhem sua interação com a vítima, priorizando o compromisso de atenção recíproca.

A narrativa sobre o atendimento na SAM é representativa de outros eventos observados nas delegacias. Se, por um lado, muitos atendimentos seguem um curso de alienação, como no primeiro evento, por outro lado, muitos policiais civis nas delegacias comprometem-se com a interação, favorecendo a confiança de compromisso. O estabelecimento da confiança, nas interações com vítimas auto-atentas, parece depender de esforços empreendidos por policiais, que estão em melhores condições do que as vítimas para “administrar” a interação, promovendo a reciprocidade. Nesse sentido, os policiais lançam mão da chamada microdiplomacia, que consiste no uso habilidoso dos requisitos constitutivos

de modo a engajar-se estrategicamente em interações de confiança⁷⁵. A seguir, têm-se três relatos apontando o restabelecimento da confiança no compromisso, a partir da iniciativa dos policiais.

No primeiro evento, uma jovem senhora abeirou-se do balcão de atendimento da X DP, narrando que vinha sendo assediada por meio de mensagens recebidas em seu telefone celular e vindas de um número desconhecido. A senhora parecia estar apreensiva, em estado de afasia, emitindo apenas monossílabos como resposta às perguntas feitas pelo policial civil plantonista. O policial afirmou que não conseguiria fazer muito para descobrir o dono do número, mas que tentaria a partir dos números de telefone registrados no banco de dados criminais da polícia civil. De acordo com o plantonista, a dificuldade estava em uma lei que impunha o sigilo quanto ao proprietário de linhas telefônicas, de modo que a operadora dificilmente informaria quem era o proprietário da linha. O policial então tentou sem sucesso, por meio do telefone da delegacia, entrar em contato com o agressor; logo após, tentou obter informações sobre o dono da linha junto à operadora, também sem êxito. Imediatamente, o policial iniciou um registro da ocorrência, tipificando-a como “perturbação da tranquilidade”. No registro, o policial digitou que o agressor faz “propostas e tratativas de encontros, sendo que, em todas as ocasiões, foram prontamente recusadas”. Segundo o registro completado pelo policial, a vítima começava a “temer por sua integridade física, pois não sabe ao certo as reais intenções do (autor / nome)”. O registro foi mostrado para a vítima, virando-se para ela a tela do computador; o agente perguntou à vítima se ela concordava com as informações, recebendo um aceno positivo como resposta. Após o registro, o policial recomendou que a senhora não atendesse mais às ligações vindas desse número, aconselhando também que ela trocasse o número. O plantonista forneceu ainda os dados do registro de ocorrência e o telefone da seção responsável por ela, recomendando que, se houvesse novas ameaças, a senhora poderia referir-se ao registro atual – medida que, segundo o policial, tornaria mais rápido o próximo atendimento, podendo, com novas informações, levar à prisão imediata do autor das “tratativas”. Após pegar uma folha de papel com os identificadores do boletim de ocorrência e as informações de contato da seção responsável, a senhora levantou-se e foi embora.

⁷⁵ Para Goffman (1967, p. 13) a capacidade de uso da apresentação do eu em cada círculo social pode ser denominada “tato, savoir-faire, diplomacia ou habilidade social” (tradução nossa). Neste trabalho, o termo diplomacia envolve também os elementos estratégicos a exemplo das “habilidades aprimoradas em interações sociais” (DARPA, 2011, p. 4), estimuladas em diversas organizações contemporâneas.

Neste caso, a ansiedade da usuária indica seu estado de autoconsciência: ao emitir apenas monossílabos como resposta ao policial, ela demonstra descompromisso com a atenção ao encontro. Por outro lado, pode-se observar a tentativa do policial em dialogar com a sensação de insegurança expressa pela vítima. O policial mostra que está tentando, por vários meios a seu alcance, chegar ao autor do assédio – entende-se que essa ação do policial busca levar a usuária a redefinir a situação: uma vez que esforços estão sendo feitos para neutralizar o agressor, a vítima pode sentir-se segura. Além disso, o policial atendente elabora um detalhado registro de ocorrência no sentido de resguardar a vítima, caso ela venha a ser novamente ameaçada, estreitando também o contato dela com uma das seções da delegacia. Embora o atendente interprete que o estado emocional da vítima corresponda à insegurança de estar sendo assediada, é possível também entender seu estado emocional como o embaraço de lidar com uma situação delicada, que expõe a intimidade das preferências afetivas da vítima. No entanto, mesmo se este for o caso, a ação empreendida pelo policial têm também um efeito positivo para o estabelecimento da confiança: ele enquadra a situação em um tipo criminal e traduz a situação para a linguagem corrente da justiça criminal. Assim, a situação, do âmbito privado da vítima, tende a perder seu caráter de estranheza e pode prosseguir sendo tratada segundo a normalidade da interação policial-cidadão.

Como segundo registro, tem-se o seguinte evento observado em campo: uma jovem senhora, quando atendida em um dos balcões da X DP, referiu-se a um processo em que ela própria seria a acusada. A usuária repetia insistentemente: “descobri que fui a agressora [no processo], mas eu é quem sou a vítima”. Falando ininterruptamente, ela argumentava que havia contra ela um processo criminal, iniciado pela mãe de suas enteadas, em que ela era acusada de maltratar os filhos do marido. Segundo a usuária, a acusação servia para “ela [a mãe das enteadas] ganhar a guarda das crianças”. A comunicante afirmava ainda: “fui ameaçada de morte e tudo pelos irmãos dela [da denunciante]”, argumentando que ela não maltratava “as crianças”, mas quem o fazia era a própria acusadora. A policial civil do balcão escutou atentamente a todo o relato feito pela usuária e, ao fim, disse: “O que eu posso fazer, nesse caso, é te orientar”, considerando, como afirmou a atendente, que ela não poderia intervir sobre um processo penal já iniciado. Com base nas informações prestadas pela usuária, a policial fez uma busca por processos penais nas bases de dados do tribunal de justiça e da polícia civil, constatando que não havia nada nas instâncias criminais contra a senhora que estava no balcão. A usuária mostrou duvidar por um momento, mas a policial assegurou novamente e de maneira enfática que não havia nenhum processo em que a senhora

constasse como acusada. A policial recomendou então que a senhora comparecesse à delegacia assim que tivesse provas ou testemunhas das ameaças que sofria ou das agressões infligidas a suas enteadas. Orientou também para que a usuária buscasse o conselho tutelar, esclarecendo que tal organização trata da questão da guarda de crianças e adolescentes; chegando lá, a senhora deveria apresentar sua versão dos fatos. Após dar à senhora uma folha impressa com o endereço do conselho tutelar da região, a policial despediu-se da usuária, que parecia estar mais aliviada.

No evento relatado acima, a fala ininterrupta da usuária a respeito de suas demandas, indicam o estado de autoconsciência em que se encontrava. Percebe-se como ela reivindica o status de vítima de forma insistente⁷⁶, suspendendo, inicialmente, a interação com a policial do balcão. Esta, por sua vez, dialoga com a demanda da usuária, propondo-se a fazer o que seria possível na situação: “orientar” a usuária, já que o policial civil não teria poder para transformar uma acusada em vítima dentro de um processo penal. A orientação dada pela policial parece ter tido efeito tranquilizador sobre a senhora, especialmente na ocasião em que a agente afiança que a usuária não consta como acusada em processos penais.

Finalmente, no terceiro evento, uma senhora idosa, acompanhada do filho de cerca de dez anos, chega bastante apreensiva a umas das baias de atendimento da X DP, relatando o sumiço da filha mais velha. A senhora afirmou ter sido informada por uma amiga que, algumas horas antes, sua filha havia sido “aprisionada por policiais”, tendo sido vista “entrando no carro da polícia”. Ela disse ainda: “Estamos todos [os familiares] procurando em vários locais. E sempre que a gente liga para o celular dela, alguém atende e diz que não é o número dela”. De acordo com a usuária, ela e os familiares estavam apreensivos, pois “Ela [a filha] é uma boa menina”. Inicialmente, a agente de polícia que prestava o atendimento demonstrava certa desorientação, dizendo: “É estranho ela ter sido pega por policiais. A senhora teria que trazer essa testemunha aqui”, referindo-se àquela que teria visto a filha entrando na viatura da polícia. A policial atendente propõe então que seja registrada a ocorrência de desaparecimento da jovem, muito embora a senhora tenha ido à X DP supondo que “os policiais” tivessem levado sua filha para lá. Ao estranhamento mostrado pela policial, a senhora reage mostrando progressivos sinais de apreensão, exclamando: “Ai meu Deus! Agora eu fiquei preocupada com o que a senhora falou. Pois se não é policial... Meu Deus! A

⁷⁶ As disputas pela condição de vítima, muito recorrentes em delegacias de polícia, serão analisadas em seção posterior.

gente cria os filhos, para depois...” – a fala da senhora era interrompida por um início de choro. A agente de polícia, a todo o momento, pedia calma à senhora, afirmando que sua filha seria encontrada “com certeza”.

Em certo momento do relato verbalizado pela senhora, ela afirma que, apesar de a filha ser uma boa menina, “Eu não me dou com o marido dela. Acho que ele não é flor que se cheire”. A agente então pergunta o nome do genro, obtendo a resposta da criança que estava no balcão, irmão da jovem desaparecida. Então, a policial manuseia o computador e, ao final, pede que o menino se afaste brevemente do balcão, ficando a sós com a senhora. Mostrando a tela do computador para a usuária, a policial civil informa a ficha criminal do genro, que incluía duas ocorrências de furto e uma de tráfico, esta registrada quatro anos antes. Ainda pedindo calma à senhora, a agente lhe oferece um copo de água com açúcar e vai para o interior da delegacia, segundo ela, “verificar alguns registros”. O pesquisador consegue ver a policial fazendo ligações a partir de um telefone interno da delegacia. Quando retorna, a agente diz à senhora que o genro foi preso em uma operação antidrogas da polícia civil. A senhora, já em prantos e soluçando, pergunta: “Então ela foi presa também?!”. A agente de polícia responde, em tom seguro: “Não. Eu me informei de que ela está na delegacia antidrogas, mas não foi presa. O marido foi preso e ela deve ter querido ir junto. A senhora pode ficar calma e ir busca-la lá”. A policial recomenda que a senhora vá à delegacia especializada antidrogas, dando-lhe um papel impresso com o endereço da unidade. Ao final do encontro, a senhora já se encontrava menos apreensiva.

No evento acima, a usuária mostra bastante apreensão, emoção que vai se tornando progressivamente mais expressiva com o decorrer da interação, correlativamente à constatação de que sua filha não fora levada por policiais e não estava na X DP. Essa apreensão corresponde a um estado de auto-atenção, em que a senhora, por focar nos aspectos da ocorrência que mais a preocupam, não consegue dialogar satisfatoriamente com a policial. Esta, inicialmente, mostra alguma dificuldade em compreender a ocorrência com base no que era narrado pela senhora, o que também indica a alienação que caracterizou o encontro. A alienação começa a ter fim a partir do momento em que a policial civil identifica uma informação relevante dada pela senhora: a de que seu genro, cônjuge da filha desaparecida, não era “flor que se cheire”. A partir de então, a policial toma medidas exitosas no sentido de localizar a jovem desaparecida. Ela em nenhum momento trata a senhora ou sua filha como criminosas ou suspeitas, colaborando para ajudar a usuária em sua demanda, mesmo não se

tratando de uma solicitação típica de uma vítima de crime. Há um compromisso, por parte da policial, no sentido de estabelecer e manter a atenção requerida na interação com a senhora.

Fica assim indicado que o contrato tácito da interação é dinâmico, podendo variar no decorrer do encontro. Além disso, embora, por um lado, a instituição de procedimentos burocráticos não tenha desempenhado um papel propriamente positivo para a manutenção do vínculo social, por outro, tampouco se pode concluir que a função dos formalismos procedimentais foi a de desviar a atenção dos participantes. Como indicado nos relatos desta seção, a disposição dos participantes para relativizar as regras formais e adaptá-las a interações concretas é um aspecto que apresenta mais consequências práticas relevantes do que a simples presença de elementos institucionais. As normas institucionais podem ser obedecidas caso passem por um processo de adaptação ao encontro, em que os participantes foquem sua atenção sobre os movimentos dos participantes da interação.

3.3 CONSCIÊNCIA DOS PROCEDIMENTOS

Outro tipo de ocorrência comum entre as observações consiste na consciência da interação por parte do policial, ainda que o usuário aborde o policial não em um estado de alienação, mas de forma assertiva. Em geral, estas são demandas que têm características não-penais: o usuário busca restituição, a recuperação de um bem, um documento, um esclarecimento, o ressarcimento de uma quantia, ou simplesmente expor suas demandas, buscando ajuda do policial para tanto. Nessas situações, os usuários são menos caracterizados como vítimas e seu estado emocional não tende a ser tão ostensivo, ao ponto de afetar a atenção ao encontro. Os cidadãos, nessas situações, tendem a ser assertivos em suas demandas, expondo-as claramente aos policiais – pode-se dizer que a forma dessas ações aproxima-se do tipo racional com vista a fins (WEBER, 2000, p. 15-6). É possível ainda afirmar que, nessas condições, os cidadãos estão interessados mais propriamente na obtenção de um serviço policial, em contraposição à vítima de crime, que busca primordialmente fazer uma acusação social. Portanto, no caso das demandas de natureza não criminal, uma vez que elas envolvem prestação de serviços, é mais acentuado o caráter contratual da relação policial-cidadão, em que os participantes se dispõem a interações recíprocas e, portanto, à confiança.

Apesar disso, a interação pode vir a ser abalada, caso o policial recorra à consciência da interação, priorizando os procedimentos burocráticos à manutenção de um compromisso

confiável no intercâmbio. A presença de normas procedimentais burocráticas a distrair a atenção dos participantes de interações foi frequentemente observada nos encontros que tiveram lugar nas delegacias de polícia e nas sessões públicas dos conselhos comunitários de segurança.

O relato a seguir refere-se a uma reunião pública do conselho comunitário de segurança de Satélite⁷⁷, em que se evidencia a exclusão da interação em virtude da atenção dos participantes estar voltada para normas procedimentais. A reunião realizou-se em um amplo auditório, localizado no centro de Satélite, com capacidade para cerca de 100 espectadores. No evento, os representantes de órgãos estatais, como as polícias e o DETRAN, sentavam-se a uma mesa principal, situada no foco de visão dos espectadores e em nível elevado em relação à plateia. Cerca de trinta pessoas assistiram à reunião e, à mesa principal, sentaram-se onze autoridades: o presidente e o vice-presidente do conselho – ambos moradores locais, não ligados a nenhum órgão estatal; três policiais civis, representando cada uma das delegacias com jurisdição local; o comandante do batalhão de polícia militar de Satélite; um professor representando a seção regional de ensino da secretaria distrital de educação; um representante da secretaria distrital de segurança pública, um do Departamento de Trânsito, um do poder executivo local e um da Agência de Fiscalização.

O vice-presidente do conselho, indivíduo amplamente conhecido entre as autoridades e os espectadores presentes, coordenou a sessão do dia. A reunião começou com a leitura da ata da sessão anterior e, logo em seguida, o vice-presidente pediu que, na sequência do encontro, as autoridades da mesa fossem respeitadas, tratando a reunião do conselho como uma reunião de família. Após isso, iniciou-se o momento de fala dos espectadores – eram todos líderes comunitários, representantes de bairros ou professores de escolas de Satélite. Eles traziam demandas bastante específicas de suas localidades, pedindo a repressão a pontos de prostituição e consumo de drogas e solicitando providências quanto a locais abandonados que abrigavam tais atividades. Alguns até mesmo vieram agradecer, de maneira pessoal, às autoridades presentes por demandas anteriores atendidas, especialmente aos policiais, indicando que as autoridades e os membros da plateia já se conheciam anteriormente. Foram nove intervenções dos membros da “comunidade” de Satélite, todas elas seguindo um rígido protocolo: (a) elas eram feitas dentro de um período cronometrado de tempo – três minutos;

⁷⁷ Nome fictício de uma cidade da periferia da Grande Brasília, em que a pesquisa foi realizada.

(b) cada demandante, durante sua fala, postava-se à frente da mesa e falava pelo microfone;

(c) as intervenções eram solicitadas previamente por escrito a uma senhora, membro civil do conselho e que circulava pelo auditório, coletando os pedidos de fala. Essa senhora fez várias intervenções informais, não só durante as falas dos outros espectadores, mas também interrompendo as explicações das autoridades.

Ao final de nove intervenções da plateia, o vice-presidente deu prosseguimento à reunião, chamando à fala a primeira das autoridades, que iriam agora prover explicações a cada uma das demandas. Antes que o coordenador da reunião pudesse concluir essa transição entre a rodada da plateia e as falas das autoridades, um senhor jovem aproximou-se da mesa principal, chegando ao local onde as outras intervenções haviam sido feitas, solicitando a possibilidade de uma décima intervenção. Ele afirmou ser o líder comunitário do bairro A. O vice-presidente afirmou que a sessão de fala da “comunidade” já havia sido encerrada e que, para dar tempo de todas as autoridades falarem, seria necessário proceder-se imediatamente ao turno da primeira autoridade. O líder comunitário reagiu, bastante exasperado, gritando: “Deixa eu falar!”, ao que o vice-presidente respondeu, também em tom exacerbado:

- Mais respeito às autoridades desta mesa! Todos solicitaram seu momento de fala por escrito. Você não é melhor que ninguém aqui! Além do mais, o bairro A. nem é parte de nossa circunscrição. Não sei nem o que o senhor está fazendo aqui! Quando tiver o conselho de [cidade a que o bairro A. estaria circunscrita], você coloca sua solicitação. Aqui o senhor vai ter que manter o respeito!

Antes de o vice-presidente do conselho terminar sua fala, o líder comunitário de A. voltou a repetir, ininterruptamente, em volume alto e tom bastante exaltado: “Deixa eu falar! Qual é o problema em deixar eu falar? Este era para ser um espaço democrático! Cadê a democracia?”. No decorrer desse “duelo” entre o líder comunitário e a mesa, duas senhoras levantaram-se de seus lugares da plateia e disseram, em volume alto, audível: “Deixa ele falar logo o que ele tem para falar! Qual é o problema?”.

Em meio aos gritos do líder comunitário e das admoestações do coordenador da reunião, o policial civil que representava a X DP desceu da mesa principal e aproximou-se do senhor, imobilizando-o com uma chave de braço. Então, o policial conduziu-o, imobilizado pelo braço, através do amplo auditório, até a saída do recinto. O cidadão ia sendo conduzido pelo auditório, esbravejando: “Cadê a democracia? Isso é que é democracia?” Chegando à saída, o policial civil empurrou o senhor por entre a porta. Do lado de fora, estavam os

policiais militares que acompanhavam o comandante do batalhão de polícia, mas não foi possível saber o que ocorrera ao homem após ele ter sido empurrado porta afora.

Pouco depois, o policial da X DP retornou à mesa principal e foi a primeira autoridade a falar. Sobre o fato ocorrido havia pouco, ele enfatizou “a forma organizada, ordeira e sem gritaria” que deveria caracterizar as reuniões públicas do conselho. Ressaltou ainda que o ocorrido “seria motivo até para autuação por desacato”.⁷⁸ Como ocorreu com todas as autoridades que falaram nas sessões do conselho de Satélite, o policial foi aplaudido ao fim de sua intervenção.

Das oito falas subsequentes à do policial da X DP, na rodada de fala das autoridades, quatro mencionaram o ocorrido. O comandante do batalhão de polícia militar disse, enfaticamente: “Não estamos aqui para receber pedradas. São pedradas, pedradas e cobranças de uma forma acintosa”. Ele ressaltou que o assunto, abordado pelo rapaz expulso, “era um problema que nem era de Satélite”, pois, embora localizado às margens de uma movimentada avenida de Satélite, o bairro A., de onde vinha o rapaz expulso, era considerado como pertencente a uma cidade vizinha.

Já o professor que representava a seção regional de ensino ressaltou, embora não mencionando diretamente o ocorrido com o líder comunitário: “O Estado é burocrático. Ele é burocrático e jamais existirá de forma improvisada, por mais que não gostemos disso.” O presidente do conselho, a seu turno, ressaltou que “as reuniões são os olhos da polícia, os olhos da administração”, reiterando, sobre o líder do bairro A., que “a atitude dele levou à situação que levou, infelizmente”. O representante da XX DP, uma delegacia bem próxima ao bairro A., possivelmente abrangendo-o como circunscrição, afirmou que lamentava o incidente, acrescentando que “existem formalidades. Esse cidadão – eu o conheço – infelizmente não se comportou de forma adequada. É lamentável”.

Durante a fala de encerramento da sessão, o vice-presidente do conselho afirmou que já conhecia previamente o líder comunitário do bairro A., de outras reuniões comunitárias semelhantes, e que este, certamente, “estava ali para tumultuar”. Após isso, ainda durante a fala de encerramento, ele dirigiu-se ao pesquisador que estava em meio à plateia, ressaltando que esta era a primeira vez que ocorria algo do tipo em uma reunião e que, após vários anos

⁷⁸ O policial refere-se ao crime de “Desacatar funcionário público no exercício da função”, previsto no artigo 331 do Código Penal (BRASIL, 1940).

atuando no conselho, jamais testemunhara nada parecido. O condutor da reunião solicitou ao pesquisador para que considerasse em seu relato que ocorrências desse tipo eram uma exceção mais que uma regra nas reuniões públicas do conselho.

Nesse evento, fica claro que a atenção a um aspecto formal compromete a reciprocidade da interação. A rígida definição dos turnos de fala na reunião funcionou como dispositivo de exclusão, na medida em que distraiu a atenção dos participantes, arrefecendo o compromisso em torno do qual a confiança é estabelecida. De forma semelhante ao que ocorre em delegacias, onde a atenção aos procedimentos acaba prejudicando a prestação de serviços, nas reuniões do conselho de segurança, a participação igualitária acaba, pela mesma razão, desfavorecida. Mas, diferentemente do que ocorre com frequência em delegacias, aonde os usuários chegam em estado de auto-atenção, muitas abordagens de cidadãos a policiais nos conselhos de segurança são assertivas, buscando a cooperação dos policiais para alcançar uma finalidade específica. Nos conselhos de segurança, o objetivo dos cidadãos junto aos policiais é participar, comunicar suas demandas diante das autoridades da segurança pública local. Para tanto, é solicitado aos policiais que abram espaço de fala aos usuários.

Embora o líder comunitário do bairro A. tenha se exaltado, passando a um estado que pode ser tido como prejudicial à interação, um estado de consciência ressentida do outro, isso só ocorreu depois que ele foi impedido de falar. Pode-se depreender que seu estado foi reativo à quebra de confiança entre ele e seus interlocutores, e o mesmo se aplica às reações exaltadas do coordenador da reunião e do policial civil da X DP. Tais reações assemelham-se às das “vítimas” dos procedimentos demonstrativos de Garfinkel (1984), após a quebra de confiança empreendida pelos experimentadores, demonstrando, como afirma o autor, que o compromisso com a interação é afetivamente sancionado, assim como ocorre com outros elementos constitutivos.

Ressalta-se que os motivos e justificativas dados pelos participantes de uma atividade situada, como lembra Wright Mills (1940),⁷⁹ podem ter como função ajustar as próprias ações às expectativas institucionalizadas. Assim, em suas verbalizações de motivos, as autoridades do conselho enfatizam a preponderância dos procedimentos, da ordem e da hierarquia, em detrimento da participação em reciprocidade. Sob essa ótica, as funções das reuniões do conselho não passariam por promover a inclusão e a participação, mas seriam, principalmente,

⁷⁹ Ver ainda Rawls (2010).

“os olhos da polícia, os olhos da administração”. Assim sendo, as interações da reunião não podem dispensar a “forma ordeira”, engendrada pelos procedimentos burocráticos, segundo expresso pelas autoridades da mesa, ficando a inclusão em segundo plano.

A preponderância da consciência formal sobre a confiança recíproca entre policiais e cidadãos caracterizou todas as reuniões públicas de conselhos de segurança observadas na pesquisa: em todas as reuniões de conselhos comunitários de segurança observadas, existiu uma rígida adesão aos procedimentos burocráticos, em especial aos turnos de fala dos cidadãos. Em uma reunião pública da região central de Brasília, um participante, quando excedia os três minutos destinados a sua fala, foi vaiado pelos participantes e admoestado pelo presidente civil do conselho para que concluísse imediatamente sua intervenção.

Lembrando que a confiança relacional serve como “ponte” entre estranhos que são forçados a interagir nas sociedades modernas (RAWLS; DAVID, 2005),⁸⁰ especialmente nas sociedades democráticas, observa-se, no relato sobre conselho de segurança de Satélite, o quanto a falta de confiança pode ser excludente. Na interação com o líder comunitário do bairro A., as autoridades do conselho não conseguiram estabelecer um compromisso igualitário de interação, minando a confiança recíproca entre os participantes do encontro. A senhora, membro do conselho, que frequentemente interrompia os turnos de fala de autoridades e audientes, não foi sequer admoestada, ao passo que o morador do bairro A. foi excluído, em atenção aos formalismos procedimentais. Ou seja, uma alternativa inclusiva seria deixá-lo interpor a demanda, esclarecendo, durante a rodada de fala das autoridades, que suas solicitações não poderiam ser atendidas. Uma interação de confiança admite esse tipo de conflito: expectativas não constitutivas diferentes podem ser colocadas no mesmo plano interativo, como mostra uma das narrativas anteriores, em que uma policial da SAM não atende à demanda de uma usuária, mas a inclui na interação de prestação de serviço. Novamente, deve ser notado que o obstáculo à confiança não vem dos elementos formais – o que faz a diferença é a disposição dos indivíduos para se comprometerem com as normas em detrimento da interação, sendo eficazes em promoverem uma adaptação dos procedimentos ao intercâmbio social. Essa alternativa inclusiva é proposta pelos próprios participantes: quando o líder comunitário do bairro A. não encontra espaço de fala entre os procedimentos formais da reunião, outros espectadores propõem a flexibilização como solução – “Deixa ele falar

⁸⁰ Ver também Rawls (2010), Torche e Valenzuela (2011) e Weigert (2011).

logo o que ele tem para falar!”. Isso significaria dispensar atenção ao líder comunitário, logrando, talvez, incluí-lo. Mas isso não ocorre, e tem início uma série de justificativas e motivos apresentados pelas autoridades.

3.4 SUSPEIÇÃO COMO ALIENAÇÃO

O evento que se segue, diz respeito à atuação da polícia militar em vias públicas da periferia de Brasília. Também esta narrativa evidencia a consciência da interação, mas, neste caso, não são os procedimentos burocráticos e sim a aparência do cenário que recebem atenção privilegiada dos policiais.

O pesquisador acompanhava uma equipe formada pelo oficial-de-dia, o Aspirante B., e seu assistente, o Soldado E.⁸¹ O trabalho do oficial-de-dia consiste em supervisionar toda a atividade de patrulhamento realizada em determinada circunscrição, que, neste caso, se tratava de uma cidade periférica da Grande Brasília. O Aspirante levou o pesquisador a uma sub-região dessa cidade que, de acordo com ele, era “a que concentrava o maior número de pessoas com passagem pela polícia”, considerando a referida cidade. Afirmou que “é bom dar uma passada aqui de tempos em tempos”, pois era, segundo ele, uma área em que havia grande probabilidade de flagrantes⁸².

Segundo o Aspirante, além da questão da ficha criminal, há vários outros indícios de que se trata de um local “menos seguro”. O Aspirante enfatizou a aparente hostilidade dos habitantes em relação à presença dos policiais: “Veja a cara que os habitantes fazem quando passa a viatura”. De fato, era perceptível certa hostilidade na expressão facial dos transeuntes do bairro: eles olhavam longa e seriamente a passagem da viatura e alteravam seus itinerários para não passarem próximos ao veículo. Segundo o Aspirante, certas movimentações de pessoas que podíamos observar (adolescentes correndo, agitações no interior de um bar) eram feitas para “avisar que a polícia está aqui”. O oficial afirmou que certas casas do referido bairro abrigavam notórios chefes criminosos que precisavam saber da chegada da polícia.

⁸¹ Estes, como todos os nomes atribuídos aos sujeitos de pesquisa, são nomes fictícios, de modo a preservar-lhes o anonimato.

⁸² Flagrantes são situações em que o policial militar ou civil se encontra no local do crime na hora em que ele ocorre, atendendo um requisito legal fundamental para a efetivação de uma prisão ou apreensão de armas, drogas, ou objetos furtados.

Diante das indagações do pesquisador sobre o que tornaria o bairro perigoso, o Aspirante respondeu que são situações “estranhas, fora de lugar”. Sendo assim, outro indício de que o bairro era perigoso, segundo o Aspirante B., era o fato de “haver muita gente no meio da rua, na hora que deveriam estar trabalhando”: “na rua numa hora dessas, não deve ser gente de bem”. O Aspirante apontou de longe para dois indivíduos que estavam nessa situação “de vagabundagem”: estavam sentados no meio-fio, cerca de meio-dia. Ao chegar mais perto com a viatura, a equipe verificou que se tratava de dois jovens em idade escolar. A viatura passava próxima destes e de outros transeuntes do bairro em uma velocidade bem lenta, com o Aspirante B. a olhar fixamente para os cidadãos.

Na ronda pelo bairro, os policiais avistaram uma situação que ambos classificaram como suspeita, apontando-a como exemplar para a explicação que davam sobre o tema: em frente a uma garagem, cerca de sete jovens, quatro homens e três mulheres, se aglomeravam ao redor de um carro, alguns com latas de cerveja nas mãos. De acordo com o Aspirante, “é a típica situação fora de lugar. O que essas pessoas estão fazendo aí à uma hora dessas?”. Os policiais afirmaram que essa seria uma situação própria para uma “abordagem”, mas que não o fariam devido à sua inferioridade numérica e à presença do pesquisador, que aumentava a vulnerabilidade da patrulha. Assim, a viatura passou, lentamente, bem próxima aos jovens, com o Aspirante encarando-os firmemente. A viatura então deu a volta no quarteirão para retornar e, quando retornou, o carro havia partido com cinco dos cerca de sete adolescentes, o que, para os policiais, era mais um indício de que os jovens “estavam fazendo coisa errada”.

Antes de se proceder à análise desse relato, é necessário explicar o que é a “abordagem policial”, no contexto do policiamento ostensivo. Como observado em outras ocasiões da etnografia, a abordagem é a forma privilegiada de interagir com o cidadão, quando a atitude de suspeição por parte dos policiais militares é notória. As abordagens são procedimentos de revista pessoal a um ou mais indivíduos. O desenho desse tipo de interação é fortemente pautado pelas técnicas policiais: há, por exemplo, um padrão de relação numérica entre policiais e abordados que deve ser respeitado por aqueles, conforme apontado pelo Aspirante B. A uma equipe com dois policiais, não se recomenda a abordagem a um grupo de três indivíduos. Já as equipes com três policiais podem, no âmbito dos princípios técnicos policiais, abordar um número maior de suspeitos. A abordagem é geralmente anunciada por um policial a certa distância, por meio de uma ordem de por as mãos na cabeça ou sobre um muro. Na abordagem, um padrão técnico impõe-se também com relação ao uso das armas (apontada para o chão em um ângulo de 45°), à aproximação da viatura (sempre

pela sua esquerda) e de divisão de papéis entre os policiais (que nunca se postam próximos espacialmente e, quando se faz a revista pessoal, também padronizada, há pelo menos um policial à distância com arma em punho).

A atenção dos policiais sobre a aparência de suspeição do “bairro perigoso” é um configura a consciência da interação. Evidencia-se que a atenção dos policiais esteve voltada à forma, à aparência do cenário, prevenindo-os de interagir com os cidadãos que estavam no local. Vários aspectos formais da região foram enumerados: (a) “a cara que os habitantes fazem quando passa a viatura”; (b) as movimentações que seriam para avisar aos bandidos sobre a chegada da polícia; (c) as situações “estranhas, fora de lugar”. Esses elementos formais são atribuídos pelos policiais ao cenário, mas pode-se dizer que eles se relacionam também às normas de decoro próprias da apresentação do eu dos policiais militares. Skolnick (1966) e Muniz (1999) afirmam que a suspeição é uma das armas do policial para lidar com o perigo associado a seu trabalho. Contudo, uma atitude ostensiva de suspeição, em que os policiais dirigem vagarosamente a viatura pelo bairro, “encarando” os transeuntes e, eventualmente, executando séries de abordagens, não é uma mera reação do policial ao perigo, mas é também uma forma de apresentação do eu. Por meio dela, o policial busca definir, para a “plateia”, sua autoridade sobre a ordem local. Nesse sentido, de acordo com Silva (2009), uma atitude manifesta de suspeição, o que inclui centralmente a prática das abordagens, é tida pelos policiais ostensivos como indispensável para manter o controle em locais considerados suspeitos. Assim, o decoro policial nos bairros tidos como perigosos é um elemento institucional que induz à consciência da interação.

Ressalta-se que, nos cenários classificados como perigosos pelos policiais, há também cidadãos que podem necessitar dos serviços de polícia – afinal, o perigo constituído no bairro ameaça também, e, talvez, especialmente, aqueles que moram e trabalham em um local de risco. No entanto, os cidadãos que vierem a tentar abordar os policiais nos locais perigosos encontrarão como obstáculo a consciência da interação por parte dos policiais. Nessas circunstâncias, ocorre o fenômeno, apontado por Misse (2007), de transformação do direito à segurança em *mercadoria política*, ou seja, há um status social mínimo para que o cidadão tenha como efetivo seu direito a serviços de segurança. Considerando que a garantia do direito à segurança é algo legalmente prescrito para a atividade policial, pode-se afirmar que condicionar essa garantia a certos grupos de usuário é, além de uma troca ilegal, uma forma de “autonomização” em relação à função policial formal – uma atuação que tende a ser ilegítima diante dos cidadãos (PORTO, 2010). O rótulo dado pelos policiais ao “bairro

perigoso” indica que seus moradores são desfavorecidos na prestação de certos serviços policiais – um direito que se torna uma “mercadoria” difícil de ser adquirida. Aparentemente, os moradores de bairros perigosos não possuem, diante dos policiais, o status de contratantes aptos a adquirir essas mercadorias e usufruírem dos serviços públicos de segurança⁸³.

No bairro “perigoso” que serviu de cenário para o evento relatado acima, nenhum dos cidadãos que transitava pelo local adquiriu, integralmente, aos olhos dos policiais, o status de não-suspeito. Isso permite inferir que nenhum desses cidadãos poderia, sem dificuldades, abordar os policiais para requisitar um serviço. Isso porque, nesse caso, os policiais não se comprometeram, de forma confiável, em interagir com os transeuntes do bairro. Assim, a “hostilidade” identificada pelo Aspirante B. no bairro pode ser interpretada, alternativamente, como reação à suspeição policial. Não há confiança dos cidadãos no compromisso policial com o atendimento à população: os policiais passam pelo bairro, mas não para prestarem um serviço aos que aí moram e trabalham.

O descompromisso dos policiais com a interação predispõe os policiais à abordagem, ou seja, a atitude de consciência da interação leva a outra atitude de atenção a elementos formais. A rígida padronização da abordagem dificulta a interação dos abordados com policiais. Na pesquisa com policiais militares, foram observadas inúmeras abordagens⁸⁴ e, em nenhuma delas, houve interação, com um mínimo de reciprocidade, entre cidadãos e policiais. No máximo, os policiais interrogavam o abordado, sem nenhuma iniciativa do cidadão.

Deve-se ressaltar que a formalidade das técnicas de abordagem é completamente distinta da formalidade implícita nas estratégias de classificação dos locais, pessoas e ocasiões em suspeitos ou não suspeitos. De um lado, têm-se as abordagens policiais, que recaem no que Durkheim (2004b) denomina normas técnicas – aquelas que, como as regras de higiene, são obedecidas com vistas a uma finalidade. O desenho formal das abordagens é, aparentemente, pautado por regras técnicas que têm como finalidade a segurança dos policiais e também dos abordados. Por ser um dispositivo que lida diretamente com a questão da

⁸³ Para Misse, a mercadoria política não é sempre ilegal, podendo constituir-se de mercadorias legais transacionadas ilegalmente. Apesar de os serviços de segurança pública serem legais, eles tornam-se objeto de um mercado ilegal e informal, caso seu provimento seja condicionado a considerações como o status do usuário. Nesse sentido, a suspeição que os prestadores de serviços policiais direcionam aos habitantes dos bairros pobres ou de periferia tende a condicionar a demanda por serviço de modo a transformá-los em mercadoria política.

⁸⁴ Durante a pesquisa, a maior “densidade” de abordagens foi de quarenta indivíduos abordados no intervalo de duas horas, no patrulhamento noturno a uma cidade da periferia.

segurança, que, conforme observado na pesquisa, é uma preocupação recorrente no dia a dia da atividade policial, a forma das abordagens é quase uma necessidade funcional da atividade policial.

Já a aparência de suspeição não é pautada por normas técnicas, com fim racional. Qualquer cidadão pode recair na categoria de suspeito apenas por residir ou trabalhar em locais que, de maneira geral, abrigam grande número de “pessoas com passagem pela polícia”. Machado da Silva e Leite (2008), Silva (2009), Duck e Rawls (2012), ressaltam que residir em contiguidade territorial com criminosos pode atrair o estigma de criminoso a toda uma região, o que ocorre com frequência nas favelas e periferias das grandes cidades. Isso ocorre também na Grande Brasília: um conjunto grande e indefinido de cidadãos tem suas interações com a polícia prejudicada, pelo fato de residirem ou transitarem por bairros categorizados como “perigosos”.

Essa distinção indica que o grande obstáculo que se coloca à interação entre policiais e cidadãos em bairros tidos como perigosos não está na forma da abordagem, que tem um fim bem específico dentro do conjunto de tarefas policiais militares. O problema é que as abordagens são disparadas por avaliações nada criteriosas sobre os cenários de interação. A atenção sobre o cenário representa, assim, um descompromisso dos policiais com a atenção a seu público.

4 CONFIANÇA NA COMPETÊNCIA

Para além da confiança no compromisso, confiamos também na competência do outro como participante efetivo da interação. O estabelecimento da confiança relacional depende de que os participantes da interação sejam considerados competentes (NEWELL; DAVID; CHAND, 2007), ou seja, sujeitos e não objetos. O caráter constitutivo da confiança de competência é demonstrado quando os participantes, possuindo status de objeto e não de contrapartes socialmente competentes, acabam por serem excluídos do fluxo da interação.

Isso ocorre nos eventos que Garfinkel (1956, p. 420) designa como *cerimônias de degradação*: “qualquer atividade comunicativa entre pessoas, por meio das quais a identidade pública de um ator é vista como inferior no esquema local de tipos sociais”. Para Garfinkel, as cerimônias de degradação mais características seriam os julgamentos criminais: a identidade do indivíduo julgado vai, progressivamente, com maior ou menor êxito, sendo reelaborada como uma identidade criminosa, como alguém moralmente inferior. Esse indivíduo não participa dessa cerimônia, sendo apenas objeto da mesma. Ele é, por meio dessa atividade, excluído da comunidade de “membros idôneos”, e, portanto, competentes, de determinado grupo. Contudo, como ressaltado por Garfinkel, essas cerimônias não ocorrem apenas nos tribunais penais, mas em vários contextos sociais. Elas são abrangentes de “qualquer atividade comunicativa” que resulte na degradação de status, não tendo necessariamente uma dimensão processual: atos pontuais, como muitos observados nas delegacias de polícia podem ser compreendidos segundo essa noção⁸⁵. Os eventos que se seguem, retirados dos registros da pesquisa etnográfica, são variações da cerimônia de degradação teorizada por Garfinkel. Nos eventos, o que está em jogo é a competência do outro como participante capaz do intercâmbio social.

4.1 DEGRADAÇÃO DA TERCEIRA PESSOA

O trecho a seguir mostra um trabalho de degradação a que foi submetido um indivíduo não participante de uma interação, envolvendo um policial civil e dois cidadãos da mesma família daquele que teve o status degradado. Na seção destinada a crimes de menor potencial ofensivo da X DP, foram observados dois depoimentos consecutivos dados a um dos policiais

⁸⁵ Quando a degradação que leva um indivíduo ao status de criminoso adquire uma dimensão processual, ela aproxima-se do que Misse (2008) designa como *sujeição criminal*.

da seção. Dois irmãos, acusados de terem agredido um sobrinho, compareceram juntos para depor formalmente na seção. Eles foram solicitados a depor separadamente, mas suas versões dos fatos eram bem semelhantes. Segundo os depoimentos, a mãe dos depoentes, avó do homem que fez a denúncia de agressão, pediu para que este não trouxesse sua esposa à reunião de família que ocorria no dia do fato. O sobrinho dos depoentes, que, segundo eles, é uma pessoa fisicamente forte e de grande porte, chegou à reunião agredindo verbalmente a todos da família e foi posto para fora da casa à força pelos tios. Durante os depoimentos, o policial responsável afirmou que, naquele mesmo dia, havia conversado com o pai da vítima, cunhado dos depoentes, na área do plantão. Segundo o policial, o pai da vítima havia trazido uma versão muito parecida com a de seus cunhados, afirmando que o filho era uma pessoa problemática. Quando os depoentes saíram da seção, o agente de polícia que havia colhido os depoimentos foi perguntado por seus colegas sobre o caso. O policial então respondeu: “Parece que o valentão veio aqui se fazendo de vítima. Mas não vai colar não. Os depoimentos estão contra ele. O próprio pai está contra ele. A situação dele está complicada”.

Nesse evento ficou evidente a degradação do status de quem, inicialmente, se apresentava com o status de vítima. A pessoa que, inicialmente, havia procurado os serviços policiais dizendo-se vítima de agressão, submeteu-se, na interação relatada, a uma degradação de status: de vítima à suspeito. Tal indivíduo não participa da interação, sendo apenas objeto da mesma. Considerando o fluxo mais amplo de suas interações com a polícia no decorrer do tempo, três marcos temporais definem a posição do indivíduo que afirmou ter sofrido as agressões: t.1) quando procura a polícia, ele é vítima de agressão; t.2) durante a interação relatada acima, seu status começa a alterar-se para um nível inferior; t.3) após os depoimentos de seus tios, ele é considerado um “valentão”, em “situação complicada”, ou seja, não é mais um membro idôneo diante dos policiais que ele, inicialmente, havia procurado. Portanto, não apenas durante a interação em que se desenrolou a cerimônia de degradação, mas também depois dela, esse indivíduo tem negada sua competência como participante no fluxo da interação.

Já a trajetória dos dois homens que inicialmente foram acusados de agressão seguiu da seguinte maneira: t.1) eles são denunciados na polícia por agressão, sendo, portanto, suspeitos; t.2) durante seus depoimentos na delegacia, eles foram acreditados como testemunhas competentes do caso; t.3) esses indivíduos acabam por adquirir o status de vítima do “valentão”.

Baseado neste e em outros eventos similares observados, duas conclusões preliminares podem ser inferidas sobre os encontros entre cidadãos e policiais civis ou militares: (a) especialmente na região interna às delegacias de polícia, existe uma disputa pelo status de vítima; (b) há determinados critérios para definir os papéis de agressor e de vítima, e estes são exteriores às interações policial-cidadão.

Dentre os possíveis papéis atribuídos aos cidadãos que procuram as delegacias, o status de vítima é o que invariavelmente terá sua competência social reconhecida nos encontros com policiais. Essa preponderância é mais óbvia, comparando-se o status de vítima aos de suspeito e de criminoso, mas é válida também em contraste com o status de testemunha. Esta frequentemente tem sua competência contestada pelos policiais, que verificam se ela está habilitada para oferecer informações válidas segundo critérios da justiça penal. De acordo com as observações, os policiais, tanto civis quanto militares, constantemente avaliam a competência e, portanto, a confiabilidade de quase todas as testemunhas que a eles se apresentam.

Já o status de vítima é aquele a quem se atribui o papel de efetivar registros de crimes, como no evento narrado acima, dando-se assim início a processos penais. A vítima tem, portanto, status de sujeito, tendo ela o poder de empreender *acusações sociais*, ou seja, afirmações públicas de sua agressão (MISSE, 2008). Além disso, o fato de o status de vítima ser elevado dentro dos contextos organizacionais policiais tem a ver com a autoimagem da polícia como instituição especialmente destinada à resolução de problemas jurídico-penais, o que se contrapõe às expectativas dos cidadãos por soluções coercitivas para uma ampla gama de problemas (BITTNER, 1972). Ressalta-se ainda que, de acordo com a pesquisa de Gilvan Silva (2009) na polícia militar do DF, o rótulo de vítima contrapõe-se ao rótulo de suspeito perante os policiais, de modo que, neste caso, apenas à vítima está assegurado o direito de prestação de serviços policiais:

Em alguns momentos, as ações dirigidas a indivíduos não-suspeitos aproximam-se das ações dirigidas às vítimas, de potenciais *vítimas* ou pessoas *vulneráveis* às ações dos criminosos. O policial militar torna-se um ser solícito e prestador de serviço público. O policial transforma-se em um educador de trânsito, um agente orientador informando quais ações podem facilitar as ações do criminoso, que caminho tomar para evitar acidentes de trânsito entre outros (SILVA, 2009, p. 97, grifos originais).

Portanto, nos contextos organizacionais de interação polícia-cidadão, há grande recorrência a apresentações do eu como vítima, embora estas nem sempre sejam exitosas.

Isso fica evidente no relato acima, em que um cidadão procura lidar com um problema de agressão no interior de um contexto doméstico por parte de seus tios, mas acaba envolvido em uma disputa penal: ele, desavisadamente, passa de vítima a criminoso suspeito. Especialmente a polícia civil, que lida mais de perto com o Ministério Público e os tribunais, acaba desenvolvendo mais agudamente expectativas de que seu trabalho é eminentemente o de lidar com o crime e a punição. Essas expectativas contrastam com o número de demandas não-penais que chegam às delegacias de polícia (NASCIMENTO, 2003)⁸⁶ e, mesmo dentro daquelas solicitações que podem ser enquadradas como penais, os cidadãos algumas vezes buscam não a pena, mas a resolução de um problema.

No caso acima, é possível que o indivíduo tenha acionado a polícia no intuito de resolver problemas de natureza familiar, esperando uma espécie de mediação por parte dos policiais civis. Ele pode também ter, simplesmente, buscado acesso à casa de sua avó, de onde havia sido retirado à força em momento anterior. Entretanto, mesmo se este for o caso, sua solicitação foi entendida pelos policiais como uma demanda por pena e, assim sendo, faz-se necessária uma cerimônia de degradação que conceda a alguém o status de criminoso. No caso relatado, é provável que a própria vítima inicial venha a se enquadrar nessa posição.

Antes de retornar à apreciação deste registro, cabe a referência a outros dois eventos observados na pesquisa e que indicam a recorrência com que ocorre a disputa pelo status de vítima. Tal disputa torna-se mais evidente nos incidentes de trânsito que são trazidos à polícia, uma vez que a vítima, nestes casos, não é totalmente discernível do “agente causador” dos incidentes, abrindo espaço para reivindicação de competências – os dois eventos relatados a seguir recaem neste tipo de ocorrência.

O primeiro destes registros é de um rapaz que compareceu ao balcão da X DP com um colar cervical, afirmando ter sido instruído a comparecer na unidade por um policial militar que estava no local do incidente. Tratava-se de uma batida envolvendo quatro automóveis, dentre os quais um ônibus. Em determinado momento do atendimento, o rapaz pediu ao agente que o atendia para informar-lhe quem havia iniciado o registro da ocorrência. Ele dizia estar preocupado em saber se o registro havia sido feito “pela menina que causou o acidente”. O agente informou que outros dois condutores haviam comparecido à delegacia para o registro, inclusive o motorista do ônibus – faltavam apenas o rapaz atendido e o condutor de

⁸⁶ O que também é apontado por Ribeiro e Lemgruber (2011).

outro veículo, que naquele momento estava registrado como “condutor desconhecido”. O usuário confirmou ser este veículo não registrado o que era guiado pela “menina”. O agente de polícia então indagou se a menina havia se machucado gravemente “e, por isso, não veio à delegacia”, recebendo como resposta: “Ela parecia bem. Pediu para não chamar a polícia porque estava sem carteira [de habilitação]”. Neste evento, o usuário lança mão de uma série de estratégias, que podem ou não ser voluntárias, no sentido de se apresentar como vítima do incidente. Tais estratégias podem ser enumeradas como: o uso do colar cervical⁸⁷, a menção para o policial civil do atendimento de que haveria um indivíduo “causador” do incidente, buscando ainda apresentar as motivações da infratora para não se apresentar à polícia (estar sem documento de habilitação).

Outro evento de disputas pelo status de vítima pode ainda ser apontado, com base nas observações realizadas na região da delegacia de polícia: um jovem senhor chegou-se ao balcão da X DP, afirmando ter se envolvido em um incidente de trânsito com um motoqueiro. Ele disse que havia socorrido a vítima, tendo vindo diretamente do hospital local para fazer o registro. O usuário explicou que “Ele [o motociclista] estava vindo na contramão”. Pela explicação do senhor, o motociclista estava tentando ultrapassá-lo pela esquerda, entrando assim na contramão, enquanto o senhor virava à esquerda com seu veículo. De acordo com o usuário, no local do acidente, “Parou um monte de motoqueiro. Porque, o senhor sabe, os motoqueiros todos se ajudam...”. O senhor descreveu o incidente, narrando: “Eu tomei um susto com aquele batidão. Meu carro ficou todo quebrado, amassado”. O usuário que narrava o incidente e disse ainda que a vítima não conseguiu dirigir até a delegacia, de vez que estava com o braço machucado – ele mesmo o havia levado ao hospital após o incidente. O agente então pergunta ao senhor se ele gostaria ou não que o motociclista pagasse pelos danos a seu veículo, ao que o senhor acenou positivamente. O policial concluiu dizendo que o pagamento dos danos por parte do motociclista dependeria da perícia, e que esta poderia ou não ser conclusiva quanto à responsabilização pelo incidente.

Neste evento, o usuário, embora não refira a si mesmo como vítima, engaja-se em uma apresentação do eu de vitimização: ele afirma que socorreu a o motoqueiro e que este vinha na contramão durante o incidente, não podendo assim ser inequivocamente rotulado como vítima. Na apresentação do usuário, os traços de vitimização aparecem também na ideia dos

⁸⁷ Silva (2009) ressalta a correlação entre a noção de vítima e a ideia de fragilidade nas expectativas dominantes na cultura policial.

danos materiais sofridos com o incidente, no susto que o acometeu durante a ocorrência e na representação de que “os motoqueiros se ajudam”, o que ocorreria mesmo se um destes não fosse uma vítima. A definição da situação expressa pelo policial atendente, por sua vez, converge com a vitimização do usuário: o policial aponta para a possibilidade de o motociclista arcar com danos causados ao senhor, o que indica não apenas que a estratégia deste usuário foi exitosa, mas também que a vitimização é uma interação incluída nas expectativas de normalidade do atendimento em delegacias de polícia – a vitimização tende a encontrar “plateias” nestas como em outros ambientes organizacionais da justiça penal.

As normas institucionais vigentes nas organizações policiais e ligadas ao direito processual penal são o que define a necessidade de haver vítimas, conferindo a estas um status relativamente elevado. Por outro lado, há outros critérios institucionais que os policiais utilizam para definir quem vai ocupar o status de agressor e o de vítima. Na distribuição dessas diferentes posições, retornando ao relato sobre o homem que registrou uma denúncia de agressão contra seus tios, ressalta-se a importância de dois aspectos exteriores à interação policial-cidadão: (a) o fato de vários de os depoimentos dos familiares terem convergido em conteúdo e contra a idoneidade da vítima inicial; (b) a percepção do policial civil responsável de que “O próprio pai está contra ele”, contra o acusador inicial.

É provável que, para considerar que o problema havia sido causado pelo “valentão”, e não por seus familiares, o policial tenha se baseado em uma série de indicadores providos com os depoimentos dados pelos tios e, informalmente, pelo pai. Afinal, é depois dessa série de interações que o trabalho de degradação inverte-se, passando a ser a vítima inicial o objeto de destituição de status. Para compreender essa reviravolta nas posições, ressalta-se a função desempenhada pelos procedimentos instituídos no âmbito do direito processual penal. Como afirma Kant de Lima (1996; 2004), estas instituições, no caso do Brasil, não preveem a possibilidade de resolução de conflitos como o que foi estabelecido no interior da família do acusador inicial. Pelo contrário, o processo penal brasileiro enfatiza a supressão desses conflitos, ênfase que ficou clara, no evento acima narrado, quando o depoimento da vítima inicial foi desconsiderado em função de discordar da versão dada por outros três membros da família. Considerar o conflito significaria dar voz igualmente às versões divergentes sobre a agressão – como isso não ocorreu, pode-se dizer que houve uma cerimônia de degradação, com o declínio da confiança na competência daquele que inicialmente empreendeu a acusação.

Vale ainda ressaltar que, implícito na oração “o próprio pai está contra ele”, está uma competência gratuitamente concedida ao depoente, em virtude de sua posição como pai de família. Já a competência da vítima inicial pode ser mais facilmente contestada, de vez que “o próprio pai” não sinalizava a confiabilidade do filho. A atitude de certa forma parcial deste policial civil pode ser entendida como parte de um viés geracional na atuação policial, um aspecto notável e abrangente tanto das atividades policiais civis como das militares e que situa os indivíduos jovens em uma posição moral inferior aos adultos. Por meio das observações empreendidas na pesquisa, ficou claro que classificações com base em geração, constituem um dos mais evidentes vieses de atuação de policiais, tanto civis como militares, como já apontado por uma série de estudos⁸⁸, sendo os jovens o objeto privilegiado da suspeição policial. As normas institucionais que estabelecem uma hierarquia entre as gerações, privando certos indivíduos do reconhecimento de sua competência, serão discutidas em seção posterior. A regulação institucional que vigorou no evento relatado acima revela que procurar a polícia para empreender uma acusação social pode ser um procedimento arriscado, a depender do status moral ocupado pelo acusador aos olhos dos policiais.

4.2 DEGRADAÇÃO DA SEGUNDA PESSOA

Sobre as interações na fase atual da modernidade, Rawls e David (2005) ressaltam que a objetivação dos participantes pode ser gerada pela interposição de *narrativas*. As narrativas são formas comunicativas de interações situadas e que não são feitas para a avaliação dos outros participantes, mas a respeito dos outros, tendo-os como objeto. Os autores, analisando interações inter-raciais em uma metrópole dos EUA, mostram o efeito excludente das narrativas que começam com a expressão “*you people*”⁸⁹. Essas narrativas excluem a contraparte, que deixa de ser o interlocutor da conversa para ser alguém de quem se está falando. Pode-se inferir que as narrativas são dispositivos de objetivação da contraparte: elas têm efeito excludente, pois o indivíduo sobre quem se fez a narrativa não participa competentemente do encontro. Segundo Rawls e David, na sociedade globalizada atual, a confiança na competência passa a ser um dos principais meios de inclusão, considerando que, com o enfraquecimento da solidariedade baseada nos núcleos de semelhança demográfica ou

⁸⁸ Ver Peralva (2000), Ramos e Musumeci (2006), Silva (2009) e Zaluar (2005).

⁸⁹ A tradução de tal expressão é algo como “vocês, do seu povo”, ou “vocês negros”, “vocês imigrantes”, “vocês árabes”, variando conforme a situação definida pelo comunicante.

de crença, todos os indivíduos humanos são candidatos a participantes de interações – assim como todos são também candidatos a estranhos, excluídos da interação, quando sua competência para interagir é denegada.

Assim, de um lado, há as cerimônias de degradação analisadas por Garfinkel, que envolvem sujeitos e têm como função atribuir o status de objeto a uma terceira pessoa. O trabalho de degradação é levado adiante por indivíduos que convivem em uma comunidade moral, tendo como função denegar a competência de um terceiro, que vai sendo excluído, conforme ilustrado pelo relato da seção anterior. De outro lado, na fase histórica atual, como apontado por Rawls e David, os próprios participantes da interação podem ser submetidos à objetivação, por meio da interposição de narrativas. Na ausência de um núcleo moral comum, é a competência do indivíduo como ator social que é diretamente contestada e submetida à degradação, o que ocorre no interior do processo de interação.

No relato que se segue, contextualizado em uma delegacia de polícia, o policial faz uma narrativa sobre a vítima. Embora ele não se dirija diretamente a ela, a narrativa é verbalizada de maneira audível a ela, sendo parte do que Goffman (2005, p. 102-3) designa como decoro: a parte da apresentação que não é direcionada à plateia, embora seja assistida por ela em uma dada região. Ou seja, a interposição da narrativa ocasiona uma degradação da vítima, indicando o colapso da confiança em sua competência social.

Cerca de sete e meia da noite, o saguão de atendimento da X DP encontrava-se vazio e, próximo a ele, um jovem agente de polícia explanava para o pesquisador algumas dificuldades encontradas para a realização de um bom trabalho pela polícia civil. Entre estas dificuldades enumeradas, o policial mencionou que: “O que a vítima quer é resolver o problema particular dela”. Segundo ele, em geral, quando uma vítima de furto ou roubo procura a polícia civil, ela manifesta insistentemente seu desejo por recuperar os bens subtraídos, sem atentar para o fato de que é muito complexo o processo de localização desses bens pela polícia civil, sendo, o mais das vezes, uma questão de sorte. Segundo o policial, o mesmo apontamento vale para o que ele chamou de “reincidência de Maria da Penha”: as vítimas de agressão doméstica viriam denunciar os agressores para, pouco tempo depois, retirarem a denúncia, sujeitando-se a novas agressões e novas visitas à delegacia de polícia. Para o policial, isso indicaria que a polícia civil é “uma corporação sem fé pública”, considerando que ela é tida pelos cidadãos como ineficiente para recuperar bens roubados ou furtados e neutralizar agressores domésticos.

Nesse ínterim, uma senhora negra, aparentando ter entre trinta e quarenta anos de idade, adentra a delegacia e o policial senta-se junto ao balcão para atendê-la, sob a observação do pesquisador. A usuária requisitava que os policiais “desconsiderassem” uma denúncia feita por ela contra seu cônjuge por agressão doméstica. Dizia ela, repetidamente: “Eu perdoei”, e, em outro momento: “Ele me pediu desculpas e eu perdoei ele”. O policial com a qual ela interagia, interrompeu o atendimento e, virando-se para o pesquisador, que se encontrava atrás do balcão, disse em volume audível para a senhora que era atendida: “Este é um caso de retirada de queixa de 'Maria da Penha'. Veja como a polícia civil é uma corporação sem fé pública. As pessoas chamam a polícia e depois não gostam de nosso trabalho, simplesmente vêm e querem retirar a queixa”. O policial continuou a discorrer para o pesquisador, mas às vistas da senhora, que esse tipo de atitude (presume-se, de prestar queixa e depois retirá-la) era “um risco para a sociedade”. Ele continuou narrando casos de criminosos que foram presos e depois soltos, fatos que ele atribuía ao descrédito da Polícia Civil do DF como instituição. Então o policial, virando-se novamente para a senhora, concedeu-lhe uma breve orientação: retornar à delegacia no dia seguinte, no período do expediente, e procurar a Seção de Atendimento à Mulher. Lá, ela poderia fazer essa demanda, segundo ele, caso o processo ainda não tivesse sido encaminhado ao juizado criminal.

Observa-se que a interação policial-usuária transcorre normalmente, como um jogo, até o momento em que o policial inicia uma narrativa sobre a vítima. Nessa ocasião, a senhora, que fora a pessoa com quem o policial estivera conversando, passa a ser objeto da conversa. Ela é referida, em terceira pessoa, como sendo uma das “pessoas que chamam a polícia e depois não gostam do nosso trabalho”, rotulando seu comportamento como “um risco para a sociedade”. O fenômeno de passagem do status de sujeito para o de objeto, evidencia o colapso da confiança na competência da senhora como sujeito da interação. A partir da narrativa verbalizada pelo policial, a competência da senhora é contestada, como se ela não fosse credora da confiança dos participantes. Após concluir a narrativa, o policial vira-se novamente para a vítima, mas apenas para dar-lhe uma breve orientação – nessa parte da interação, a senhora participa muito pouco, de modo que não se pode dizer que a interação tenha sido reestruturada após a narrativa. Pelo contrário, o vínculo de prestação de serviço ficou comprometido: além de não ter sua solicitação atendida, a senhora foi excluída da interação com o policial do balcão. Note-se que, no evento exposto acima, o policial, ao fazer uma narrativa, coloca-se como vítima daqueles que “não gostam do trabalho da polícia”,

evidenciando que, não poucas vezes, os próprios policiais tomam parte na disputa pela posição de vítima.

No evento, a instituição que referencia a interação entre o policial, a vítima e o pesquisador é, novamente, aquela que compreende as normas ligadas ao direito processual penal. As falas e ações dos policiais indicam que a regulação promovida pelo direito processual penal não prevê, como um de seus institutos, o perdão a uma agressão recebida. Embora, segundo Hannah Arendt (2003), o poder de perdoar seja constitutivo da ação humana em sociedade, em virtude da irreversibilidade dos atos e discursos, o direito processual penal, na forma como ele é incorporado às atividades policiais civil e militar, é insensível a essa categoria. No entanto, nota-se, por meio da pesquisa de campo, uma quantidade enorme de indivíduos que buscam os serviços policiais no intuito de desfazer uma acusação, referenciando o perdão ao agressor⁹⁰. De maneira geral, a reação dos policiais que recebem estas demandas é expressa com o sentimento de que seu trabalho de empreender a repressão ou a neutralização do agressor foi desqualificado pelos usuários do serviço, como na fala: “As pessoas chamam a polícia e depois não gostam de nosso trabalho”. Percebe-se, neste caso, como certo conjunto de normas institucionais é capaz de restringir a criatividade e a flexibilidade dos participantes de interações concretas: os policiais recusam-se a atender a um expressivo número de demandas relacionadas ao perdão, justificando-se com base no fato de as normas processuais penais nada dizerem sobre a questão.

Embora o policial civil que fazia o atendimento tenha afirmado que a polícia civil era “uma organização sem fé pública”, é notável que as organizações policiais sejam alvo de convergência de uma série de expectativas dos cidadãos, indicando um potencial para o estabelecimento de relações de confiança. Os cidadãos que procuram a polícia por razões que vão além da função formal prescrita para as organizações dessa natureza, na verdade, trazem expectativas de competência às interações com policiais, expectativas estas que frequentemente excedem o que é estabelecido pelas normas institucionais. Quando o cidadão franqueia ao policial a competência para lidar com a questão do perdão, por exemplo, ele o habilita para um tipo de interação diferente do que era prescrito institucionalmente, estendendo os limites para apresentações do eu confiáveis realizadas pelos agentes da ordem.

⁹⁰ O que é bastante comum no caso das agressões domésticas, conforme apontado pelas policiais que trabalhavam na Seção de Atendimento à Mulher da X DP.

Ou seja, a busca por serviços que não são considerados atribuições da polícia indica, na verdade, o potencial para a confiança entre cidadão e policial⁹¹.

4.3 DEGRADAÇÃO DAS GERAÇÕES MAIS JOVENS

Entre as contribuições de Goffman (1967) para a compreensão dos rituais da interação, como elementos institucionais presentes nos encontros face a face, encontra-se a noção de *deferência*. Deferência pode ser definida como uma expressão formal de apreciação de um participante a outro na interação, conformando expectativas e obrigações que frequentemente se relacionam ao culto da personalidade individual:

Por deferência, refiro-me ao componente da atividade [social] que funciona como meio simbólico pelo qual a apreciação é regularmente transmitida a um receptor, sobre este receptor ou sobre algo do qual este receptor é tido como símbolo, extensão ou agente. Tais marcas de devoção representam formas nas quais um ator celebra e confirma sua relação com o receptor (GOFFMAN, 1967, p. 56-7, tradução nossa).

Envolvendo expectativas, as atividades de deferência afetam sobremaneira a confiança relacional. Ao afirmar que “o ator celebra sua relação com o receptor”, Goffman faz referência direta à ideia de “religião do indivíduo”, proposta por Durkheim: como afirma Goffman (1967, p. 47), “os ritos feitos para as representações da coletividade social serão, às vezes, feitos para o indivíduo em si mesmo”. Assim, a deferência pode ser tida como uma forma moderna de ritual, em que é celebrada não a devoção a entidades religiosas ou valores coletivos, mas é manifestada a adoração ao indivíduo como noção abstrata.

Ressalta-se ainda que a deferência nas interações é uma ação orientada por regras não recíprocas ou assimétricas de conduta: “Uma regra assimétrica é aquela que leva outros a tratarem e serem tratados por um indivíduo diferentemente da forma como ele trata e é tratado por eles” (GOFFMAN, 1967, p. 53). As características de assimetria, formalismo ritual e coerência com o “culto do indivíduo” permitem ligar as atividades de deferência às instituições próprias do vínculo mecânico ou por semelhanças. Assim, as interações de deferência não contam com a reciprocidade dos atores face às regras do jogo, mutualidade que está contida nas expectativas constitutivas das relações de confiança.

⁹¹ Esta ideia foi sugerida pelo professor Arthur Costa (2010) em palestra a delegados de polícia do DF.

Um dos tipos de deferência analisados por Goffman consiste nos *rituais de evitamento*, em que a apreciação de um indivíduo por outro é mostrada como um distanciamento regional, cristalizado em certas cerimônias próprias de interações face a face:

Rituais de evitamento é um termo que pode ser empregado para se referir àquelas formas de deferência que levam o ator a manter-se a uma distância do receptor, não violando o que Simmel chamou de “esfera ideal” que existe ao redor do receptor (GOFFMAN, 1967, p. 62).

Para Goffman, evitar o outro significa posicionar-se em uma região diferente da ocupada por ele, distanciando-se por meio de barreiras impeditivas à percepção.

O breve relato a seguir refere-se a um processo de interação entre policiais militares e um grupo de adolescentes, em que foi percebida a vigência de rituais de evitamento. A deferência por evitamento é apenas um dentre os vários indícios de falta de confiança na relação entre policiais e membros das gerações mais jovens moradores de periferia. Quando da observação dos eventos relatados⁹², durante a pesquisa etnográfica, o pesquisador acompanhava a ronda feita pelo oficial-de-dia, que é o responsável pela coordenação do patrulhamento na circunscrição de um batalhão, pelo período de um turno de trabalho. Em muitas circunstâncias, durante o policiamento preventivo realizado pelas polícias militares em Brasília, o papel de oficial-de-dia, apesar do nome, é efetuado não por um oficial, mas por um sargento, escolhido dentre as praças mais antigas de uma unidade policial. Este é o caso do policial militar cujas ações são relatadas a seguir: o oficial-de-dia ficticiamente designado como *Sargento B.*; este sargento era o responsável pelo policiamento preventivo em uma circunscrição da periferia de Brasília.

Em determinada hora da tarde, houve uma comunicação no rádio da viatura dirigida ao Sargento B.. Por meio de tal mensagem, um policial solicitava a presença do sargento no local onde estava. O policial dizia precisar de apoio para decidir sobre uma situação: ele dizia ter acabado de testemunhar, dentro de uma residência, a ocorrência de uma “orgia”, com “sexo desregrado”, consumo de álcool e drogas e presença de indivíduos menores de dezoito anos. O policial afirmava não saber se deveria ou poderia entrar na residência, se ele estava lidando com um crime que deveria ser interrompido ou com outro tipo de ocorrência do âmbito privado. Logo após o pedido por rádio do policial, a viatura do oficial-de-dia tomou a direção do endereço indicado. Chegando ao endereço, observou-se que várias pessoas se

⁹² No acompanhamento dessa equipe de patrulhamento, o pesquisador não obteve autorização para fazer registros concomitantes às observações, razão porque o relato a seguir não é muito detalhado.

aglomeravam próximas a casa, uma boa parte delas, policiais. Nessa ocasião, o policial que havia feito a solicitação contou ao Sargento B. os pormenores do que havia ocorrido, o que pode ser resumido no seguinte trecho:

Passei com a moto [viatura] em frente a essa casa e, de dentro dela, vinha uma música em volume altíssimo. Resolvi parar. O vizinho daquela casa encontrava-se do lado de fora e disse-me que o som estava insuportável e que permanecia nesse volume há certo tempo. Resolvi me aproximar do portão. Olhando por um buraco que havia no portão, vi que, dentro da casa, havia um grupo de jovens em semicírculo, no centro do qual, duas menores dançavam nuas enquanto um rapaz as molhava com uma mangueira.

O policial militar, autor desta narrativa, pedia que o sargento se posicionasse quanto à necessidade e a possibilidade de se entrar na casa, e se isto estava de acordo com a lei e com os procedimentos autorizados pelo oficial-de-dia. O Sargento B. respondeu que, com base nessa narrativa, um crime estava em andamento: “corrupção de menores”⁹³. Segundo o sargento, providências deveriam ser tomadas quanto à ocorrência.

Ele então se aproximou do portão, acolitado por mais três policiais, forçou a abertura da porta e dirigiu-se, em alto volume, aos jovens que estavam dentro da casa, requisitando a presença do “dono da residência”, o responsável pela festa, que deveria ser uma pessoa com mais de dezoito anos. Um rapaz apresentou-se como dono da casa, mas ele disse não ter mais do que dezoito anos. Este jovem afirmou ao sargento que se tratava de um churrasco de confraternização de uma turma de escola, do terceiro ano do ensino médio. Aos jovens que se posicionavam junto à porta, o Sargento B. afirmou que um crime estava ocorrendo, e que todos deveriam ser escoltados para a delegacia.

O policial militar foi entrando pela porta e ordenou, em alto volume, que todos do interior da casa que tivessem mais de dezoito anos se apresentassem do lado de fora da casa. Após certo tempo, já tendo silenciado a música do interior da residência, cerca de sete jovens se apresentaram, todos aparentando cerca de dezoito anos, e apenas uma do sexo feminino. Estes jovens foram escoltados por policiais até um camburão⁹⁴ e nele entraram, aparentemente melancólicos. Um deles exclamou, de dentro da viatura: “Saí de casa para ir a um churrasco. Nem imaginava que ia acabar no camburão da polícia!”.

⁹³ Provavelmente, o sargento tenha se referido ao artigo 217-A do Código Penal (BRASIL, 1940).

⁹⁴ Carroceria da viatura, convertida em uma espécie de jaula para ao transporte de presos.

Restavam ainda os jovens menores de dezoito anos: cerca de trinta adolescentes estavam no interior da casa e, segundo decisão verbalizada pelo Sargento B., seriam transportados à delegacia em um ônibus da polícia militar destinado ao traslado de policiais. A reação desses jovens foi diferente da dos mais velhos: eles saíram da casa para o ônibus, conversando e alguns dançando como se ainda estivessem na confraternização. Levou certo tempo até que os policiais conseguissem que todos sentassem nos bancos do ônibus, pois muitos se demoravam em pé ou dançando.

A caminho da delegacia, nos bancos da viatura que escoltava o ônibus com os adolescentes, o sargento disse ao pesquisador que os indivíduos maiores de dezoito anos seriam indiciados por corrupção de menores. Aqueles abaixo dessa idade permaneceriam na delegacia até que seus pais comparecessem, pois, segundo o Sargento B., “os pais desses garotos devem saber onde seus filhos estavam, para que tomem providências”.

Todos chegando à delegacia, o Sargento B. explanou a situação aos policiais civis. Estes, durante o diálogo, lembraram a necessidade de haver provas materiais de que ocorreu o crime de corrupção de menores. Assim, o Sargento B. e um delegado local, acompanhados pelo pesquisador, voltaram até a casa, agora vazia, para tentar encontrar evidências que pudessem comprovar a ocorrência criminal. Tudo que eles lá acharam foram garrafas vazias de bebidas alcoólicas, o que, segundo o delegado, era insuficiente como prova.

O Sargento disse ao delegado e ao pesquisador: “Percebendo a presença da polícia, os jovens devem ter jogado os entorpecentes que usavam na descarga sanitária, ou por sobre o muro para as casas vizinhas. Devíamos ter entrado o mais rápido possível na casa para termos uma situação de ‘flagrante delito’”. Quando os policiais retornaram à delegacia, o delegado ordenou aos policiais civis e militares que retinham os jovens que, sem provas que configurassem algum crime, os jovens deveriam ser liberados. Quanto aos maiores de dezoito anos, os agentes-de-polícia da delegacia deveriam fazer uma verificação de suas fichas criminais e, como não foi encontrada nenhuma ocorrência registrada, eles também foram todos liberados. Uma das jovens do grupo disse, à saída da unidade: “E agora? Como é que eu vou voltar para casa?”.

Este breve relato contém algumas referências indiciais ao evitamento empreendido pelos policiais, em especial pelo Sargento B., com relação aos jovens menores de dezoito anos. Percebe-se como o sargento evita interagir com todos os “menores”, prevenindo o tratamento destes como contrapartes. A deferência, como lembra Goffman (1967), nem

sempre é um ato reflexivo, quanto menos voluntário, dos que a praticam. O Sargento B., referendado pelos demais policiais que atenderam ao caso, definiu a ocorrência como “corrupção de menores”, diante de um evento em que, aparentemente, trinta e cinco indivíduos de cerca de dezoito anos participavam indistintamente de uma confraternização. De dentro deste grupo aparentemente homogêneo, o policial destaca os sete que são maiores de dezoito anos, que virão a ser tratados de acordo com os procedimentos policiais direcionados aos suspeitos. Quanto ao grupo de menores de dezoito anos, o importante é notificar os pais, “para que tomem providências”.

A deferência por evitamento, apesar de colocar aquele que é evitado em posição de superioridade, implica em uma denegação da competência do outro para uma interação recíproca, ligada ao seu status de objeto de adoração. Os jovens menores de idade são, durante todo esse evento, considerados na condição de objetos – vítimas passivas de um crime, objetos de reprimendas dos pais – em detrimento da condição de contrapartes em reciprocidade que eles poderiam ter assumido no encontro com os policiais. Poucas oportunidades têm eles de se defender da atitude acusatória dos policiais, que pressupõem indiscutivelmente que atos ilícitos eram praticados durante a festa. Neste caso, os movimentos do Sargento B. são, assim, orientados no sentido de evitar a interação com os mais jovens, excluindo-os artificialmente de seu ambiente de atenção. A diferença entre o tratamento infligido aos maiores de dezoito anos e aos jovens abaixo dessa idade indica que os últimos são, de certa forma, protegidos, colocados em uma posição superior, apesar da exclusão que isso implica. Ainda assim, os atos do policial indicam a tentativa de impor uma punição aos jovens menores de dezoito anos, de vez que a confraternização é reprimida e estes jovens são levados à delegacia, não na condição de vítimas, mas para terem suas condutas morais denunciadas a seus pais. Torna-se, assim, perceptível que as expectativas de reciprocidade dos jovens menores de idade são geralmente frustradas no evento relatado, de forma que eles têm sua competência denegada pelas expectativas expressadas pelos policiais.

O evitamento dos policiais militares para com os jovens pode ser entendido em correlação com três características do contexto institucional das interações registradas acima: (a) o arcabouço dos direitos da criança e do adolescente; (b) o construto cultural da noção de suspeito; e (c) o déficit de direitos em que se encontram os indivíduos policiais, especialmente as baixas patentes das polícias militares. O motivo pelo qual o Sargento B. é obrigado a distinguir entre os maiores e menores de idade e o motivo pelo qual estes não podem ser levados presos tem a ver com os direitos dos indivíduos menores de dezoito anos

estabelecidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (BRASIL, 1990). Esta lei estabelece que “São penalmente inimputáveis os menores de dezoito anos, sujeitos às medidas previstas nesta Lei” (art. 104). Essas medidas previstas no Estatuto podem ser consideradas como formas atenuadas das penas que são comumente infligidas a crimes cometidos por adultos, considerando que o objetivo do Estatuto é, manifestamente, “a proteção integral à criança e ao adolescente” (art. 1º). Portanto, quando o Sargento B. define a situação como ocorrência de “corrupção de menores”, mas, indiretamente, inflige uma punição aos “menores”, ele oferece uma verbalização de motivos direcionada à instituição dos direitos do adolescente. “Os menores têm que ser protegidos e, ainda que pratiquem crimes, não podem ser tratados formalmente como criminosos adultos” é a mensagem institucional com a qual o Sargento B. dialoga, desprivilegiando o encontro com os jovens no plano da interação recíproca. Acrescenta-se que, neste evento, a proteção aos adolescentes é traduzida nas práticas policiais como evitamento, ou seja, como restrição no compartilhamento do ambiente interativo com os “menores”.

No evento acima, este fator institucional conjuga-se a outro: a noção de suspeito, segundo a cultura policial, aplicada primordialmente aos indivíduos jovens da periferia. Gilvan Silva (2009) ressalta que as categorias de suspeição construídas no interior da polícia militar do DF estabelecem a distinção entre o indivíduo não-suspeito, percebido como vítima vulnerável, e o criminoso suspeito, visto como ameaça a ordem. Nesses estereótipos, encaixa-se a categoria “jovem”, como potencialmente contestador da ordem, em contraposição ao idoso, a quem estaria ligada a ideia de não-ação, de vulnerabilidade, percebido como vítima preferencial dos crimes. A noção de jovem como suspeito impõe-se como norma institucional durante a socialização policial e faz parte dos valores comuns compartilhados no interior das culturas profissionais, tanto da polícia militar como da polícia civil. Analisando o evento acima, observa-se a rotulação dos jovens e suas práticas como suspeitas de crimes: o que para os jovens era uma confraternização, para os policiais passa a ser enquadrado como um crime em andamento. Um evento relatado anteriormente⁹⁵, em que um homem jovem passa de vítima a “valentão” e criminoso a partir do depoimento de seu próprio pai, indica que este viés de atuação está presente também nas práticas policiais civis.

⁹⁵ Ver seção 4.1 (Degradação da terceira pessoa).

Pode-se mencionar ainda o déficit de direitos de cidadania que caracteriza as profissões policiais no Brasil, especialmente as bases organizacionais das polícias militares. Tal déficit, no caso das praças policiais militares, segundo Muniz (2008), tem relação com o arcabouço normativo instituído pelos Regulamentos Disciplinares das polícias militares (RDPM), que permitem às patentes mais altas (oficialato), o recurso discricionário a punições e medidas disciplinares, em dissonância com os direitos de cidadania garantidos à sociedade civil de forma ampla.

Nas ruas, essa insegurança [quanto à aplicação de medidas disciplinares previstas no RDPM] revestida de baixa estima profissional tende a oportunizar práticas ressentidas ora abusivas, ora negligentes, sobretudo entre policiais que se percebem inferiores ou que se sentem menos sujeitos de direitos do que os cidadãos comuns. E isso de tal forma que muitos PMs têm comungado a perversa convicção de que os “Direitos Humanos servem somente para proteger os bandidos” (MUNIZ, 2008, p. 66).

As expectativas pautadas por essas normas institucionais tendem a predicar a inferioridade do indivíduo na posição de praça policial militar. Portanto, tal fator institucional cria relações assimétricas, favorecendo a deferência praticada por praças policiais militares e o envolvimento em interações não recíprocas. Isso vale especialmente para as interações entre, de um lado, policiais militares de baixas patentes e, de outro, cidadãos especialmente protegidos por garantias, como crianças, adolescentes e vítimas de violência doméstica, amparadas recentemente pela Lei Maria da Penha (BRASIL, 2006).

A situação do Sargento B. é bastante representativa desta função institucional: trata-se de um sargento da polícia militar, uma praça, mas que exerce funções de oficial-de-dia, ou seja, um papel que formalmente caberia a um oficial. Nesta posição, o sargento é solicitado a tomar decisões consequentes e pertinentes ao policiamento de toda sua circunscrição, além de exercer uma espécie de mediação entre os policiais militares das patrulhas e os policiais civis operando nas delegacias. Ainda assim, como praça, pesa sobre ele toda a legislação disciplinar que retira dele certos direitos válidos para membros da população com os quais ele interage, situação que pode ser definida como de inferioridade. Neste contexto, as ações do Sargento B., relatadas no trecho acima, poderiam ser caracterizadas como “ressentidas” e “negligentes”: ressentidas porque o policial tenta, contornando a lei, infligir uma punição aos jovens menores de dezoito anos, levando-os à delegacia e denunciando suas condutas a seus pais; negligentes, no sentido de evitar os jovens, excluindo-os das interações em reciprocidade. Nota-se que, enquanto os praças policiais militares se encontram em posição institucional inferior, os direitos dos adolescentes reforçam a assimetria que existe em favor

dos usuários jovens. Entretanto, mesmo que o status institucional do Sargento B. seja de inferioridade, nas interações situadas relatadas acima, são os jovens que acabam excluídos da prestação de serviços policiais. Pode-se, assim, falar de uma cerimônia de degradação a que os adolescentes foram submetidos, o que comprometeu sua competência como sujeito diante das expectativas trazidas pelos policiais.

Com base nas informações levantadas na pesquisa, pode-se dizer que os obstáculos institucionais à confiança entre policiais e jovens menores de idade é uma propriedade recorrente na relação polícia-sociedade. Embora as praças da polícia militar estejam em um status institucionalmente favorável à desorganização interativa nos encontros com adolescentes, os oficiais das polícias militares, bem como os policiais civis de modo geral, encontram dificuldades no estabelecimento da confiança com estes jovens. Além disso, as barreiras institucionais à confiança aparecem não apenas como deferência e objetivação, mas sob condições diversas.

Apenas para indicar a recorrência com que ocorre a degradação dos indivíduos jovens nos encontros com policiais profissionais, são apresentados, a seguir, mais dois conjuntos de informações, coletados durante pesquisa etnográfica. Primeiro, observou-se que os indivíduos aparentemente jovens, a despeito de outros vieses, constituem a grande maioria dos abordados pelos policiais militares durante as rondas nas periferias. As observações da pesquisa abarcaram um número considerável de abordagens, chegando à densidade de quarenta indivíduos abordados em um período de duas horas, durante o patrulhamento noturno em uma das cidades da periferia de Brasília. Foi perceptível um viés baseado na aparência de juventude dos abordados, que compuseram a grande maioria dos alvos da abordagem policial militar. Destaca-se que, durante a pesquisa, não foi abordado absolutamente nenhum indivíduo que aparentasse ser de meia-idade ou idoso.

O segundo registro vem de observação realizada em uma delegacia de polícia civil da região central de Brasília. Cerca de três horas da tarde, o pesquisador, situado no saguão de espera da unidade, observou um atendimento realizado por um agente de polícia no balcão a uma senhora que reportava o desaparecimento da filha adolescente. Segundo a senhora, sua filha havia saído na tarde do dia anterior, sem dar nenhuma notícia desde então. O policial fez uma longa série de perguntas à senhora, buscando, manifestamente, traçar hipóteses sobre onde e com quem a jovem poderia estar. De acordo com o que era informado pela mãe e considerando as tentativas do policial, a garota não atendia seu celular quando chamado. Nem

mesmo a amiga, a quem a jovem disse que visitaria na noite anterior, era localizada por meio do número de telefone dado pela senhora. O policial então obteve, com a denunciante, o endereço da amiga de sua filha, partindo com a viatura para o local indicado. Ele retornou após menos de uma hora, trazendo a jovem, de cerca de quinze anos, no banco de trás da viatura. A jovem despontou cabisbaixa pela entrada da delegacia e, quando encontrou a mãe, nenhuma palavra foi trocada entre elas. A senhora agradeceu os policiais, afirmando que eles haviam aliviado em muito as suas preocupações que já duravam um dia inteiro. Ela e a filha começavam a tomar o caminho de saída da delegacia quando a jovem virou-se, andou rapidamente na direção do balcão da delegacia e disse ao policial que sua mãe a agredia e, por isso, havia fugido de casa. Disse ainda que gostaria de imediatamente registrar uma queixa de agressão. Então, o policial civil respondeu ríspido: “Não! Você tem que aprender a obedecer sua mãe, que é quem sabe o que é melhor para você!”. “Mas, moço, ela fica me batendo e batendo!”, disse a jovem, já chorando. “Mas é porque você... Você percebe o que você acabou de fazer hoje? É por causa desse tipo de coisa que você acaba apanhando!”, disse o policial, com dedo em riste, apontando para a saída da delegacia. A garota então se retirou, cabisbaixa, acompanhada da mãe.

A partir destas informações, percebe-se o status degradado ocupado pelos jovens nas interações com policiais militares e civis. Segundo se pôde depreender da pesquisa, a competência do jovem como usuário de serviços de polícia é usualmente denegada, condição que pode ser relacionada aos requisitos institucionais dos direitos da criança e do adolescente, à associação entre juventude e suspeição dentro das culturas profissionais policiais, além do déficit de cidadania vivenciado pelos que exercem atividades policiais. Embora os policiais militares de baixa patente experimentem de forma superlativa o status de inferioridade em que são colocados pelo arcabouço institucional de suas organizações, também os policiais civis e oficiais da polícia militar enfrentam barreiras institucionais nas relações com crianças e adolescentes. Estas dificuldades aparecem, sobretudo, quando a aparência de juventude do cidadão conjuga-se com outros fatores, tais como raça, bairro de residência e status socioeconômico aparente – o estereótipo de suspeito é principalmente encontrado pelos policiais entre os que simultaneamente apresentam-se como jovens, negros, pobres e moradores de periferia. O quadro geral é, portanto, de um status degradado ocupado pelos jovens, sobretudo os adolescentes, nas interações com policiais, desfavorecendo o estabelecimento da confiança fundada na reciprocidade. Mesmo quando os policiais sentem-se inferiorizados e lançam mão de atos de deferência, ainda assim eles detêm, por força dos

padrões vigentes de normalidade, a autoridade para a prestação de serviços públicos de polícia de que são excluídas as gerações mais jovens.

4.4 AUTODEGRADAÇÃO

Um dos experimentos demonstrativos promovidos por Garfinkel (1963, p. 223-6) consistia em enviar experimentadores a estabelecimentos comerciais, durante o expediente regular. Estes deveriam procurar indivíduos que seriam notoriamente clientes das lojas, dirigindo-se a eles como se eles fossem vendedores. Os experimentadores deveriam insistentemente fazer perguntas a esses clientes sobre preço, localização e disponibilidade dos produtos da loja, além de fazer-lhes requisições como se estes fossem funcionários informados do estabelecimento. Como consequência, os clientes, na condição de cobaias, demonstravam embaraço, indignação ou até mesmo fugiam do encontro com os perturbadores que empreendiam a demonstração. Os experimentadores, por sua vez, evidenciaram a dificuldade em insistir no experimento, ignorando deliberadamente os sinais dados pelos clientes de que sua posição na organização não era a de vendedor.

Por meio dessa demonstração, Garfinkel (1963, p. 212-3) pretendeu mostrar que uma das expectativas indispensáveis ao jogo da interação é da *permutabilidade de pontos-de-vista*: considerando o tipo ideal de uma interação entre dois indivíduos, cada um dos participantes pressupõe que “o que cada um deles de fato vê, pode potencialmente ser visto por ambos em uma troca de posições”. Segundo Garfinkel: “a pessoa assume que existem aparências diferentes, mas assume também que estas se devem às diferentes posições de perspectiva em um mundo que seria idêntico para ambos” (p. 213). Quando fala em posição, Garfinkel enfatiza que se trata da posição “física e social” (p. 213).

Os experimentos realizados nas lojas deliberadamente questionavam as expectativas de que experimentador e cliente sabiam, ou tinham condições de saber, que este não era um vendedor da loja. Os clientes, como qualquer indivíduo em sociedade, mantinham a expectativa de que essa posição social era óbvia não apenas para eles, mas também para aqueles que com eles interagiam. A expectativa questionada nessa demonstração é a da permutabilidade de pontos-de-vista: o cliente pressupõe que, se trocasse de posição com o experimentador, verificaria facilmente que o cliente é um cliente, dados os sinais que são emitidos e mutuamente compreendidos. Não compreender esses sinais é uma demonstração

de incompetência social, e, portanto, os indivíduos que assim agem tornam-se menos credores de confiança nas interações – pode-se afirmar que esta é uma autodegradação.

Uma interação que produziu efeitos semelhantes às demonstradas nesse experimento de Garfinkel teve lugar em uma delegacia da periferia de Brasília, durante o evento denominado Semana de Visitas às Delegacias de Polícia. As principais atividades desse evento são visitas estruturadas de pequenos grupos às delegacias de polícia das cidades participantes. Os grupos incluem membros escolhidos da comunidade local à delegacia de polícia, com o objetivo de que estes empreendam uma avaliação dos serviços policiais, processo que ocorre apenas com a anuência e apoio dos policiais civis que trabalham na delegacia.

A referida visita foi empreendida por um grupo de seis visitantes, dos quais cinco eram moradores da circunscrição da delegacia e um era o pesquisador que elaborou o registro da visita. Antes de a visita ter início, no primeiro contato do pesquisador com os visitantes, foi feito um comentário sobre um detento que cometera suicídio na carceragem da delegacia, poucos dias antes. Todos os visitantes locais pareciam saber do ocorrido, ou pelo menos saber que aquele indivíduo em particular havia sido preso há menos de uma semana da visita. Quando teve início, a visita foi guiada pelo delegado-chefe, acompanhado por outro delegado e uma agente-administrativa.

O grupo em visita passou por todas as dependências da delegacia, chegando, finalmente à área de detenção. A carceragem da delegacia era formada por duas celas, localizadas no subsolo da unidade. As celas eram escuras, exalavam um cheiro ruim, tinham o chão e paredes sujas e ainda estavam lá os alimentos e roupas dos detentos que haviam estado anteriormente nas celas. Havia um detento em uma das celas e, na outra, vazia, um dos visitantes apontou para uma forca feita de tiras de tecido, perguntando aos policiais:

- Ali foi onde F. se suicidou, não foi? Ele usou aquele negócio ali. Vocês ainda nem tiraram aquilo dali! Como ele, estando preso, conseguiu fazer um negócio daquele?

- Ele usou as próprias roupas – respondeu o delegado-chefe.

- E vocês deixaram? – questionou o mesmo visitante.

- E fazer o quê? Não dá para colocar um policial para vigiar os detentos vinte e quatro horas por dia.

- Mas, se vocês não cuidarem, quem vai cuidar?
- Infelizmente, não dá para fazer nada nesses casos.

Esse breve diálogo entre um dos visitantes e o delegado-chefe foi encerrado com o silêncio de ambos e do grupo que fazia o tour de visita à delegacia.

Após a visita, na casa da mãe de um dos visitantes, quatro membros da equipe visitante discutiam suas impressões sobre os serviços prestados na delegacia. Todos concordaram que uma avaliação especialmente negativa era devida às condições de segurança da carceragem da delegacia⁹⁶. Para os visitantes, os policiais da delegacia, especialmente o delegado-chefe, não estavam “nem aí” para a segurança dos detentos. Os visitantes apontaram que os procedimentos de vigilância poderiam ser alterados e a própria estrutura da cela poderia ser reconstruída de modo a se tornar mais segura, mas não acreditavam que “esses policiais” que lá trabalhavam tomariam alguma providência nesse sentido.

A atitude do delegado-chefe de, quando questionado, eximir-se da responsabilidade de zelar pela segurança dos detentos de sua delegacia pode ser vista como uma autodegradação empreendida por ele no interior do encontro. As expectativas dos cidadãos colocavam a responsabilidade pelas ocorrências no interior da delegacia nas mãos do delegado-chefe. Essas expectativas vão além da atribuição de status: elas assumem também que a posição de responsável do delegado-chefe é óbvia para todos os participantes do encontro, incluindo o próprio delegado, que, se estivesse na posição dos visitantes, perceberia claramente sua própria posição – este, o pressuposto tácito da permutabilidade de pontos-de-vista. A responsabilidade pela segurança da área de detenção de uma delegacia, segundo as expectativas dos cidadãos, é atribuição óbvia da posição de delegado-chefe. Não é necessariamente esperado que quem ocupe essa posição cumpra perfeitamente seu dever, mas que, ao menos, sejam prestadas contas dessa atuação. Os cidadãos-visitantes não necessariamente esperavam que a gestão da área de detenção da delegacia fosse isenta de problemas e obstáculos, mas pressupunham que, ao conversar com o delegado-chefe, dialogavam com o responsável por essa gestão.

⁹⁶ “Condições de detenção” é um dos cinco tópicos de observação e avaliação da Semana de Visitas. Ver anexo I e Ribeiro e Lemgruber (2011, p. 1).

Eis porque a atitude do delegado-chefe em dizer “não dá para fazer nada” tem efeito semelhante ao ocorrido nas demonstrações de Garfinkel com os clientes de lojas: o rompimento da confiança relacional, a partir da disfunção das expectativas de permutabilidade de pontos-de-vista. Esse rompimento é produzido quando o delegado-chefe exhibe sinais de incompetência social, não percebendo as responsabilidades ligadas à própria posição. Uma vez que, nesse encontro, um dos participantes demonstra incompetência social, a confiança não se estende a ele, que assim é excluído da interação de confiança.

A autodegradação ocorre frequentemente nas delegacias-de-polícia, quando usuários trazem demandas de natureza não penal, que o policial civil considera fora de sua jurisdição de atuação. Isso ocorre porque, em concordância com o que é pontuado por Bittner (1972), as expectativas dos cidadãos delegam ao policial competência para a resolução de um ampla gama de problemas que demandam uma solução coercitiva, o que diverge das expectativas dos policiais civis balizadas por sua posição junto às organizações da justiça penal. Assim, na área de atendimento das delegacias de polícia, foram observados encontros em que os usuários requeriam que os policiais respondessem a problemas como o de prestações de serviços que não foram pagas ou geraram algum prejuízo visto como intencional. Esses encontros eram encerrados com assertivas, da parte do policial, de que problemas de natureza cível não poderiam de forma alguma tratadas no âmbito policial, o que representa uma denegação da própria competência para interagir segundo as expectativas do cidadão demandante.

De forma semelhante, os policiais militares em trabalho de policiamento ostensivo priorizam o atendimento a situações definidas como crime, em detrimento de outras que não recaem tão claramente nessa categoria. Assim, na observação de uma equipe de policiais militares que patrulhava um bairro periférico durante a noite de um dia de feriado, notou-se a priorização de abordagem a suspeitos e atendimento às inúmeras chamadas emergenciais que potencialmente envolveriam crimes graves, tiroteios e perseguições. Paralelamente, os policiais desta patrulha omitiram-se deliberadamente em atender duas ocorrências de incidentes de trânsito, uma notificada pelo sistema de comunicação e outra presenciada durante o patrulhamento, afirmando que “não queriam nem ver” ocorrências de trânsito em um dia tão profícuo de ocorrência de crimes. Tais ações podem ser interpretadas como autodegradação, na medida em que os policiais rompem com as expectativas de reciprocidade trazidas pelos usuários que demandavam atendimento aos incidentes de trânsito.

Retornando ao evento ocorrido na Semana de Visitas, ressalta-se que, no caso, as expectativas de cidadãos e policiais são institucionalizadas em certo sentido, embora os efeitos institucionais sejam limitados no caso em análise. A prestação de contas, ou *accountability*, é parte dos direitos do cidadão diante não apenas das polícias, mas de qualquer organização ligada ao Estado-nação (PRZEWORSKI, 2006)⁹⁷. O próprio projeto denominado Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, implementado por uma organização não-governamental, apoia-se sobre um pressuposto formal, rotinizado, presente nas relações polícia-sociedade na fase atual da modernidade: assume-se que as delegacias são locais de prestação de serviços públicos e, como tais, sujeitos a avaliações empreendidas pelos cidadãos usuários. Os documentos elaborados no âmbito do projeto recorrem explicitamente ao direito à segurança como instituição normatizada em uma série de acordos internacionais (ALTUS, 2011). Em função dos requisitos institucionais do direito à segurança, as interações entre cidadãos e policiais ocorridas no âmbito da Semana de Visitas podem vir a apresentar obstáculos ao estabelecimento da confiança relacional: o cidadão pode vir a ser posicionado como árbitro, em condição de não reciprocidade; o formalismo pode induzir a justificativas e alienação da interação; além disso, a apresentação do eu de cidadãos e policiais pode vir a ser obstaculizada por expectativas rígidas previstas nos estatutos formais.

Entretanto, no encontro relatado entre policiais civis e visitantes-avaliadores, é pouco provável que a instituição do direito à segurança, com as expectativas que a ela se conformam, tenha contribuído para a autodegradação levada adiante pelo delegado. Isso porque esta, como as demais visitas do projeto em Brasília, não se estruturam ao redor de requisitos institucionais, mas fundamentam-se em interações entre policiais e cidadãos. Para o andamento do projeto, a avaliação empreendida pelos cidadãos, com critérios institucionais, só existe em função da visita propriamente dita, em que se enseja o encontro entre visitantes e policiais. E nas interações situadas, os requisitos constitutivos, como as expectativas e obrigações de envolvimento, desempenham papel preponderante com relação aos requisitos institucionais. Isso fica claro ao se notar que, no evento em análise, quando o grupo está na área de detenção, o visitante faz perguntas ao delegado. Percebe-se assim uma tentativa de iniciar um diálogo com o policial, antes de este sinalizar sua incompetência interativa. A aposta do cidadão na reciprocidade de perspectivas indica que ele mantinha expectativas de

⁹⁷ Especificamente sobre as condições de *accountability* policial, ver Bayley (2001), Costa (2004), Manning (2009) e Ribeiro e Lemgruber (2011).

uma interação mútua com o delegado, movimento que foi frustrado pela evasão do policial com relação ao jogo interativo. Isso indica que a interação centrada na prestação de serviços policiais não é assimétrica em favor dos usuários, mas caracteriza-se pela interdependência entre policiais e cidadãos, com direitos e deveres impostos a ambas as partes do contrato.

Uma vez que as normas institucionais do direito a segurança parecem não terem sido acionadas na interação em análise, pode-se supor que os fatores institucionais que respondem pela autodegradação do delegado relacionam-se à estrutura normativa burocrática. Como afirma Weber (1999, p. 198), as organizações burocráticas modernas caracterizam-se pela fixidez na divisão do trabalho interno, pois, nelas: “Rege o princípio das competências oficiais fixas, ordenadas, de forma geral, mediante regras: leis ou regulamentos administrativos”. Ou seja, as burocracias caracterizam-se pela existência de normas formais estabelecendo as fronteiras entre as diferentes competências exercidas por cada um dos funcionários burocráticos. O conformismo a esta estrutura normativa formal, característico das organizações burocráticas, faz com que Hannah Arendt (2003, p.50) refira-se à burocracia como “o governo de ninguém”: nas organizações desse tipo, cada um responde apenas por suas atribuições, eximindo-se de responsabilidades políticas. Hipoteticamente e considerando-se que as delegacias de polícia tendem a ser ambientes altamente burocratizados (NASCIMENTO, 2003), a ação evasiva do delegado pode ser compreendida como resposta à exigência institucional de conformação a competências fixas. Quando o delegado assegura que nada pode fazer, isso pode ser entendido como “não posso fazer nada quanto a isso, pois isso não está definido como parte de minhas competências”. Uma vez que o delegado não justificou mais longamente sua evasiva, é difícil saber o que orientou seu descompromisso com a interação. Entretanto, é possível afirmar que se trata de algo externo à interação com os visitantes, o que, por definição, é de natureza institucional.

Essa prestação de contas do policial em interações situadas com os cidadãos, pode-se dizer, constitui parte essencial da responsabilização do policial diante da sociedade à qual ele serve – o chamado *accountability* policial (COSTA, 2004)⁹⁸. Assim, como afirma Manning (2010), a ação policial dentro de expectativas tácitas como essas, constituindo a confiança na relação policial-cidadão, é um dos aspectos que permitem classificar a atuação policial como democrática. A quebra de confiança nesse encontro entre policiais e visitantes revela o caráter

⁹⁸ Ver também Ribeiro e Lemgruber (2011).

não democrático da omissão diante de responsabilidades que, segundo o senso-comum, seriam atribuídas a certas posições de autoridade. Isso vale não apenas para as organizações policiais, mas para qualquer autoridade estatal: essas posições de autoridade estão, segundo expectativas do senso-comum, ligadas a uma série de deveres e atribuições e não apenas a prerrogativas. A omissão com relação a certas responsabilidades, portanto, representa a quebra de confiança entre representantes do Estado-nação e membros da sociedade civil.

4.5 DESFAZENDO A DEGRADAÇÃO

É importante notar que certas interações podem seguir um caminho diverso daquele da degradação moral, restituindo o status àqueles que, previamente, foram submetidos a cerimônias de degradação. Esse desfazer da degradação foi analisado por David e Jalbert (2008), indicando que, após processos desse tipo, um indivíduo previamente excluído volta a ter condições de interagir como participante competente, idôneo, das interações. Processos para desfazer a degradação, tanto quanto as cerimônias de degradação, consistem fundamentalmente de atos comunicativos no sentido de afirmar a competência de um ator social como um participante de interações em reciprocidade⁹⁹.

Já se mencionou que a atuação policial, de acordo com as observações da pesquisa, demonstra um viés geracional, privilegiando a degradação moral das gerações mais jovens. Eles são os alvos principais, senão exclusivos, das abordagens policiais militares¹⁰⁰. Além disso, os pais de família e os idosos, que são, em geral, não jovens, figuram como os candidatos favoritos, em relação aos jovens, ao status de vítima, altamente valorizado na região interna às delegacias de polícia civil. Por essa razão, em muitos eventos observados, os jovens tiveram sua competência social contestada, apenas por se enquadrarem nesses estereótipos ligados à geração.

Nesse contexto geral, destacam-se as iniciativas que, com maior ou menor êxito, tiveram como objetivo a reinserção das gerações mais jovens nas interações com policiais, por meio de ações afirmativas de sua competência como ator. Esse tema é tratado no relato a seguir.

⁹⁹ A análise de David e Jalbert recai sobre atos comunicativos públicos no sentido re-humanizar a percepção sobre os estadunidenses de origem árabe após os ataques terroristas de 11 de setembro. Ou seja, tanto o desfazer como o desfazer da degradação podem constituir-se de atos pontuais que não necessariamente são processos.

¹⁰⁰ Ver seção 4.3.

Certa reunião pública do conselho comunitário de segurança de Satélite contou com a presença de quatro jovens, que por sua aparência, destoavam dos participantes costumeiros. Dois deles vestiam bermuda, o que não é comum entre os participantes do conselho; um deles usava boné e grandes alargadores nas orelhas; outro ostentava grandes tatuagens, brinco e cabelo trançado ao estilo rastafári. Os quatro sentaram-se lado-a-lado em uma das fileiras da frente do grande auditório onde ocorreria a reunião.

Os jovens não eram as únicas presenças extraordinárias na reunião: a mesa de autoridades da reunião contava com o administrador regional de Satélite¹⁰¹, o que, de acordo com os membros da mesa, era algo raro nas sessões públicas do Conselho. Assim, quebrando os rígidos protocolos das reuniões, a sessão, prevista para durar duas horas, iniciou-se com uma fala de quarenta e cinco minutos do administrador. Após isso, vieram as intervenções dos membros da “comunidade” local, passando-se então à rodada de falas dos membros da mesa. Foram seis intervenções na rodada de fala dos moradores, incluindo dois comerciantes de Satélite. Após a fala dos moradores, mais quatro autoridades intervieram, inclusive o subcomandante do batalhão de polícia militar de Satélite. A reunião durou exatamente as duas horas previstas.

De todas as intervenções, apenas uma fez menção aos quatro jovens que assistiam à reunião. Uma líder comunitária, durante seu tempo de fala de três minutos, mencionou: “O Artigo Quinto da Constituição nos lembra que todos somos iguais perante a lei. Eu trouxe aqui a juventude, a comunidade dos skatistas da Praça Q. Muitas vezes, falamos deles como ‘maconheiros’, mas eles são vítimas também. Por isso, os meninos vêm pedir segurança para a praça Q., onde muitos trabalham e passam suas horas de lazer. Foi construída uma pista de skate lá, com o intuito de proporcionar uma opção de lazer e tirar os jovens das drogas. Agora, esses jovens estão aqui para pedir mais segurança para o local”. Essa solicitação não obteve resposta direta dos membros da mesa.

Logo após o fim da reunião pública, o pesquisador conversou com um dos jovens, o que aparentava ser o mais velho, que usava boné e alargador. Ele falou que possuía uma loja de artigos para skate na Praça Q. De acordo com ele, a Praça Q. era um ponto muito procurado pelos skatistas, de vez que havia sido construída uma pista de boa qualidade para a prática

¹⁰¹ Não há prefeituras no âmbito do Distrito Federal: cada cidade é gerida por administradores regionais nomeados pelo governador distrital.

desse esporte. Mas, segundo ele, na praça também havia muito consumo de drogas. Quando a polícia chegava, abordava a todos, sem distinção entre os skatistas e os usuários de drogas. O que os jovens gostariam de ter solicitado na reunião pública, embora não tenham tido oportunidade, era para que a polícia fosse mais criteriosa na abordagem dos jovens que frequentavam o local, distinguindo entre os esportistas do skate e aqueles que iam para a Praça consumir drogas. Após o contato entre esse jovem e o pesquisador, a líder comunitária que mencionou a presença dos jovens durante a reunião apresentou-os ao subcomandante do batalhão de polícia militar de Satélite, com quem eles pretendiam conversar sobre suas demandas, diálogo que não foi acompanhado pelo pesquisador.

Nota-se como essa reunião, do ponto de vista formal, não ofereceu oportunidade de fala aos jovens da Praça Q. Isso implica que a reunião, considerada como uma sequência de procedimentos, em nada contribuiu para restituir aos jovens o status de ator competente diante das autoridades que compareceram à sessão. Por outro lado, houve avanços no sentido de incluir os jovens e restituir-lhes a competência social, sob dois pontos de vista. Primeiro, a fala da líder comunitária argumentou em favor da igualdade e também da coerência: se são construídas áreas esportivas com o objetivo de “tirar os jovens das drogas”, torna-se necessário proteger esses jovens que optam pelo esporte.

Segundo, a mera copresença, em igualdade de status, de jovens e policiais no conselho também favorece a restituição aos jovens de um status de reciprocidade no jogo da interação. Isso é indicado pelo fato de que os jovens e o policial militar presente interagiram, a despeito de como possa ter se desenrolado esse encontro. A posição de participante da reunião do conselho abriu, para os jovens, a possibilidade de interagir com policiais em condições diversas daquela em eles invariavelmente ocupam um status degradado.

Isso quer dizer que, para obter reciprocidade nas interações entre policiais e cidadãos, é necessário empreender o empoderamento das partes usualmente sujeitas a empreendimentos de degradação, criando condições de igualdade de status moral. Este empoderamento é promovido manifestamente nos conselhos de segurança observados, bem como nas visitas estruturadas no âmbito do projeto Semana de Visitas às Delegacias de Polícia. Nos conselhos, ainda que uma série de procedimentos burocráticos incida sobre a participação dos cidadãos, eles, ainda assim, têm a oportunidade de interpor demandas e sobre elas receber uma resposta dos policiais.

Já na Semana de Visitas, em contraposição às prerrogativas que constituem a autoridade policial, os cidadãos recebem o status de avaliadores da atuação do policial, o que favorece a reciprocidade. Os conselhos e projetos que promovem a proximidade social entre policiais e cidadãos produzem situações de interação em que a competência de atores previamente excluídos é colocada em posição de igualdade com outros atores – trata-se, portanto, de processos de desfazer a degradação.

Entre os registros da observação participante realizada durante a Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, pode ser destacado o seguinte relato. Ele se refere à visita a uma delegacia localizada na periferia de Brasília, empreendida por um grupo de quatro visitantes. Embora o delegado-chefe tenha guiado a maior parte do tour pela delegacia, a seção de atendimento à mulher foi apresentada pelas agentes-de-polícia que nela atuavam. Essas agentes se demoraram bastante na apresentação de sua seção de trabalho, em comparação com outras seções e outras delegacias visitadas. A policial responsável pela seção de atendimento à mulher, que tinha formação em psicologia, explicou aos visitantes os vários possíveis procedimentos e encaminhamentos para os casos de estupro e de crime violento contra mulheres e crianças. Ela mostrou um kit que era entregue às vítimas de violência sexual, contendo uma muda de roupas e artigos de higiene, que visava assistir a essas vítimas em suas necessidades primeiras ao chegar à delegacia. Além disso, segundo a policial, há uma “rede” de instituições para as quais as vítimas de violência podem ser encaminhadas, como, por exemplo, hospitais, centros de assistência social, conselho tutelar etc. Durante o tour, a policial mostrou ainda uma brinquedoteca em bom estado que equipava a seção de atendimento à mulher, o que era destinado tanto às vítimas de violência doméstica que eram obrigadas a recorrer à delegacia levando seus filhos, como atendia também a crianças vítimas de crime.

Após o fim da visita, já fora da delegacia, durante as discussões de avaliação, as duas visitantes mulheres que compunham a equipe disseram estar positivamente impressionadas com o atendimento especial a mulheres e crianças vítimas de crimes. Estas visitantes eram da mesma família e residiam numa cidade da periferia do DF. Como a delegacia visitada localizava-se no trajeto do ônibus que as levava a seus locais de trabalho, já haviam anteriormente recorrido aos serviços policiais da unidade. Essas visitantes afirmaram que jamais imaginariam que uma delegacia pudesse estar adequada a receber mulheres e crianças. Elas relataram um caso de violência contra uma criança em uma família de sua comunidade e que, agora que sabiam haver uma parte especializada no atendimento à violência doméstica,

elas aconselhariam a mãe de criança a procurar a polícia – elas afirmaram que não haviam encorajado antes a pessoa a procurar uma delegacia por acharem que a polícia não trataria bem o caso. Segundo elas, antes da visita, a percepção era de que a polícia focaria suas ações sobre o agressor, sendo inútil procurar a polícia para assistir às vítimas – tal percepção havia mudado com a visita, segundo as visitantes.

Pode-se dizer que essas usuárias, após a visita, passaram a perceber os policiais da delegacia como contrapartes competentes para uma interação de prestação de determinado serviço. Se antes da visita eles não eram tidos como idôneos para atender a vítimas criminais que fossem crianças ou do sexo feminino, após as interações com os policiais da delegacia, os policiais tornam-se o foco das expectativas dessas usuárias quanto a este serviço. Isso é indicado por suas manifestações de que ficaram positivamente impressionadas pela visita à seção especializada no atendimento a mulheres e crianças, bem como pela mudança de expectativa com relação à possibilidade de recurso à delegacia em certos casos.

É possível afirmar que essa mudança de expectativas, reabilitando os policiais para a interação, está relacionada à própria interação das visitantes com os policiais durante a visita. No encontro, uma das policiais da delegacia dá atenção privilegiada aos visitantes, enfatizando a explanação dos pormenores do serviço prestado em sua seção de trabalho – observa-se assim que a policial ateu-se ao compromisso de atenção devida à interação.

Acima de tudo, a interação da policial com os visitantes levou-os em conta como participantes efetivos do encontro, como alteridades com quem vale a pena dialogar, a despeito de as visitantes pertencerem a grupos demográficos usualmente desprivilegiados da prestação de serviços policiais. É uma intenção do projeto Semana de Visitas incluir aqueles grupos considerados como previamente excluídos da prestação de serviços policiais – segundo o manual do projeto, estes seriam compostos por mulheres, deficientes físicos e minorias de vários tipos (ALTUS, 2011). Portanto, trazer à delegacia visitantes como as mulheres moradoras da periferia que protagonizaram os eventos relatados acima, desfazendo degradações prévias que esses grupos tenham sofrido, é uma das metas do projeto que envolve as visitas. Nos eventos narrados, é possível afirmar que tal objetivo foi parcialmente atingido: o empoderamento dos cidadãos, objetivo manifesto do projeto, corresponde à sua participação em interações de confiança, ou seja, como contrapartes competentes aos olhos dos policiais avaliados.

Outro registro vem a indicar a função de desfazer a degradação desempenhada pelo projeto Semana de Visitas. Como coordenador de equipes visitantes, coube ao pesquisador, o recrutamento de cidadãos que aptos e dispostos a realizarem a visita de avaliação às unidades policiais. No dia da visita à L., cidade da periferia da Grande Brasília, faltavam dois integrantes para completar o efetivo mínimo de uma equipe visitante, obrigando o pesquisador a recrutar visitantes em uma área comercial próxima à delegacia. No interior de uma padaria, havia um senhor negro, de cerca de sessenta anos, parado junto a um balcão. O pesquisador então o abordou, convidando-o para participar da visita à delegacia local, e explicando, em linhas gerais, como a visita deveria ocorrer e como seria a participação do senhor como visitante. O senhor então fez uma expressão facial de estranhamento, perguntando: “Você deve estar querendo falar com o dono da padaria, não é isso?”. O pesquisador respondeu: “Não. Estou convidando o senhor mesmo”, ao que ele respondeu, com a mão junto ao peito: “Eu? Mas eu sou só eu.”. Então o pesquisador buscou explicar que exatamente ele, o senhor, deveria participar da visita, reconhecendo seus direitos como potencial usuários dos serviços prestados na delegacia local: “Para o senhor saber como usar, caso precise”. O senhor então concordou em participar, atuando como visitante. A visita à delegacia de L. foi guiada por uma agente de polícia, que apresentou em pormenores os serviços prestados em cada seção da unidade policial. O senhor que havia sido recrutado na padaria, sendo analfabeto, após a visita, contou com a ajuda do pesquisador e de outra visitante para preencher o formulário de avaliação, procedimento previsto nos regulamentos institucionais do projeto Semana de Visitas.

O que é importante destacar desse registro é o fenômeno de empoderamento experimentado pelo senhor: ele inicialmente não se supunha competente para empreender uma avaliação dos serviços de polícia, atribuindo competência apenas ao dono da padaria. Entretanto, na visita, por participar da equipe, ele é tido pelos policiais como uma contraparte competente para a interação, efetivando seus direitos como avaliador e potencial usuário dos serviços de polícia oferecidos na delegacia.

Percebe-se como a promoção de encontros entre policiais e cidadãos, assim como é feito nos conselhos de segurança e no projeto Semana de Visitas às Delegacias de Polícia, favorece a confiança mútua entre os membros de ambos os segmentos. Ainda que uma série de regras institucionais conformem as interações ocorridas nas reuniões públicas dos conselhos de segurança e nas visitas empreendidas por cidadãos avaliadores, esses eventos

promovem, em maior ou menor grau, interações entre cidadãos e policiais profissionais situados em um mesmo patamar de competência, ou seja, em reciprocidade.

4.6 NOTA: CONFIANÇA NO COMPANHEIRISMO

A confiança no companheirismo não é constitutiva de todas as interações, mas apenas daquelas que, não sendo encontros casuais, são fluxos que se desenvolvem com o tempo, cristalizam-se com a rotina, como nos grupos denominados primários, ou de contato íntimo (SCHUTZ, 1945)¹⁰². O fluxo interativo, nesses grupos, encontra-se em constante mudança, de maneira que o grupo primário nunca é o mesmo no decorrer do tempo. Aqueles que compartilham desse fluxo desenvolvem expectativas particulares com relação aos demais membros, pressupondo, irrefletidamente, além das expectativas constitutivas de compromisso e competência, que os membros do grupo acompanham as constantes mudanças ocorridas no mesmo. Essas transformações relacionam-se ao conteúdo do compromisso tácito e aos requisitos de competência social. Por isso, quando nos retiramos momentaneamente de um fluxo como este, encontramos incongruências nas expectativas dos demais membros do grupo. No momento de ausência do fluxo, nossas expectativas desenvolvem-se sob uma dinâmica diferente daquela do grupo, o que dificulta o estabelecimento da confiança. Essas observações são elaboradas por Schutz (1945) a respeito da dinâmica interativa que envolvia os militares que retornavam às suas pátrias após a Segunda Guerra Mundial. O autor aponta para a incongruência de expectativas entre os militares e aqueles que os aguardavam em seu retorno: as dificuldades assim produzidas nos âmbitos comunitários e familiares da nação que recebia os regressos evidenciaram, segundo Schutz, que tais expectativas são também constitutivas de certas interações.

Se, por um lado, a confiança no companheirismo é constitutiva das interações em grupos primários, comunidades de crença e certos grupos demográficos, essa modalidade de confiança é plenamente dispensável nos encontros situacionais que ocorrem tipicamente na fase atual da modernidade e que reúnem membros diversos do ponto de vista socio-demográfico. Por um lado, como lembram Garfinkel (1984) e Giddens (2009), a rotina da vida social dá aos participantes o senso de normalidade do contrato que se estabelecerá entre eles. Por outro lado, essa rotina não deriva necessariamente de um só fluxo de participantes

¹⁰² Ver também Newell, David, e Chand (2007).

unidos em grupos de relações íntimas. Pode-se, portanto, pressupor que a confiança de companheirismo não seja constitutiva de encontros em que serviços profissionais são prestados de forma impessoal, como seria o caso dos encontros entre policiais e cidadãos.

O que ocorre, pelo contrário, é que as expectativas de companheirismo podem apresentar-se como anormais em certos contextos. Nestes casos, a confiança de companheirismo parece exercer função equivalente à desempenhada pelas regras institucionais, atuando como entidade externa à interação e colidindo com os requisitos constitutivos da reciprocidade. As expectativas de companheirismo dos participantes pressupõem elementos de um fluxo interativo que se desenrola no decorrer do tempo; tal pressuposto pode não ser compartilhado pela contraparte da interação, comprometendo o compromisso de algumas das partes e as considerações de competência com relação ao outro (RAWLS; DAVID, 2005) ¹⁰³.

Nesse sentido, as observações deste estudo revelaram que existem expectativas que podem ser tidas como de companheirismo nos encontros entre policiais e cidadãos. Nos eventos observados, a confiança de companheirismo dispensada na relação entre policiais e cidadãos tendeu a desfavorecer o estabelecimento da confiança relacional em sentido estrito. Isso ficará claro com a consideração do relato a seguir, baseado em observações da pesquisa etnográfica.

Certa tarde, um homem, de cerca de quarenta anos, conversava com um dos agentes-de-polícia em serviço na seção de investigação de crimes “menores” da X DP. Eles ocupavam uma das seis escrivaninhas da seção. O senhor fornecia uma descrição ao policial, enquanto manuseava um telefone celular: “As últimas mensagens foram do tipo: 'Vou te apagar'. Essa aí me preocupou”.

O agente de polícia então respondeu:

- Vamos ter que apreender o seu celular. Vamos fazê-lo na semana que vem. Você vai ter que trazer [o celular] com a bateria cheia – disse o policial, tomando o aparelho e anotando o número em um formulário à sua frente. Logo em seguida, o policial solicitou outros números para poder falar com o cidadão enquanto seu telefone celular estivesse apreendido. E juntou:

¹⁰³ Ver ainda Rawls (2010).

- Estamos agora [na primeira semana de março] trabalhando nas ocorrências de novembro. Então, na semana que vem, vamos chamar você aqui, e você traz o celular para a apreensão.

- Até agora, as mensagens eram do tipo “Seu ladrão”, “Ladrão de herança”, dizendo respeito à herança do meu pai. Mas, no carnaval, de certo por causa da bebida, a coisa piorou – queixou-se a vítima.

Logo após, a interação foi longamente interrompida com a chegada de sindicalistas, do sindicato dos agentes-de-polícia. O senhor que era atendido e o pesquisador aguardaram por cerca de trinta minutos, enquanto os sindicalistas interagiam com os policiais da seção.

Após a saída dos sindicalistas, o homem, vítima das ameaças, prosseguiu, dirigindo-se ao policial: “Isso é um terrorismo emocional muito grande. A gente que trabalha com comércio sente que toda hora estão de olho na gente. O senhor sabe como é. A gente tem família, fica preocupado. Tenho medo do ser humano. Esse cara [apontando para o aparelho celular] trabalhava com o meu pai, mas não está sabendo da herança, de inventário, de nada. Quando mexe com o dinheiro do ser humano, não se sabe do que ele é capaz”.

Pouco tempo depois, o agente que executava o atendimento escoltou o homem até a saída da delegacia. Ao retornar, o agente estava bastante irritado, queixando-se com os colegas e com o pesquisador, que estavam na seção, em tom irônico, porém enfático: “O cara conhece todo o mundo! Quer conhecer todo o mundo na delegacia!”.

Enquanto enumerava, o policial contava nos dedos:

- Ele já chegou aqui dizendo que conhecia o Alves. Depois, durante o depoimento, já falou que já conhecia mais dois policiais. E ainda, quando eu estava levando ele ali para fora, ele falou que conhecia o Dr. Ribamar. Isso é desnecessário! Para quê falar isso? Era só dizer que conhecia o Alves! Desse jeito, a pessoa, ao invés de resolver seu problema, dificulta a solução.

Nesse evento, o homem que era vítima de ameaças está nitidamente em estado de auto-atenção: ele emite sinais de que está amedrontado, sofrendo “um terrorismo emocional muito grande”. Ele afirma estar preocupado com a escalada no teor ameaçador das mensagens, asseverando também que tem “medo do ser humano”. Nesse estado de

autoconsciência, sua atenção encontra-se voltada prioritariamente para sua própria situação, para maneiras de garantir a própria segurança.

Com esse foco, não na interação com os policiais, mas na obtenção de mais segurança, a vítima lança mão da confiança de companheirismo, mencionando policiais que ele conhece pessoalmente, que fazem parte da sua rede. Recorrer à confiança de companheirismo revela-se anormal em um atendimento impessoal, sendo portanto inadequado na situação. Pode-se inferir que a vítima apenas se engajou nessa ação porque não prestava atenção à interação, mas a si mesma, caso contrário perceberia sinais de que essa estratégia poderia ser prejudicial.

Pode-se inferir que o ressentimento expresso pelo policial como irritação tem a ver com a auto-atenção da vítima, que recorre a seus conhecimentos pessoais, mesmo que o serviço estivesse sendo prestado de alguma maneira. Como a vítima não prestava atenção aos movimentos do interlocutor, ela acabou fazendo um recurso “desnecessário” e mesmo prejudicial aos olhos do policial.

Acrescenta-se que as expectativas do usuário de que é necessário recorrer a conhecimentos pessoais para ser bem atendido na delegacia representa também uma denegação da competência do policial civil que fazia o atendimento. As expectativas que incidem sobre o agente sinalizam que ele apenas vai prestar um serviço adequado caso tenha sua rede de relações pessoais tenha alguém em comum com o usuário; do contrário, sua competência como prestador de serviços policiais será posta em questão. Nesse evento, portanto, o recurso à confiança de companheirismo acabou por impedir o estabelecimento da confiança relacional baseada no compromisso.

Retomando as hipóteses de pesquisa, tem-se, primeiramente, que as interações entre policiais e cidadãos são interrompidas a partir da frustração das expectativas de reciprocidade, indicando a indispensabilidade da confiança para que exista o vínculo social entre policiais e usuários. Em tais interações, as expectativas de reciprocidade são contraditas quando policiais, em detrimento da atenção recíproca, convergem sua atenção para procedimentos formais ou para a aparência de suspeição, ou quando as vítimas de crimes abordam os policiais, mas com a atenção voltada para si mesma. As expectativas de reciprocidade apresentam-se como disfuncionais também quando a competência de policiais ou usuários como participantes da prestação de serviços é denegada na interação, configurando rituais de degradação. Em todos esses casos, há uma interrupção na comunicação dialógica entre policiais e cidadãos.

Segundo, sobre a relação entre confiança e instituições, a pesquisa sobre as interações entre policiais e cidadãos indicou uma série de obstáculos que se colocam à constituição da confiança nesses encontros. Os obstáculos mais significativos podem ser assim enumerados: (a) a auto-atenção das vítimas que procuram a polícia após a terem sofrido um crime; (b) a atenção dispensada por policiais a aspectos formais, tais como os procedimentos burocráticos ou a aparência de suspeição das regiões; (c) os empreendimentos de degradação moral levados adiante por policiais, que podem vir a comprometer a confiança na competência dos participantes submetidos a esses processos; e (d) a interferência de outros aspectos externos à interação, como as hierarquias geracionais e os vínculos de companheirismo, que induzem a prejudicar a competência dos participantes. Com exceção da autoconsciência dos usuários, todos os demais fatores podem ser relacionados como consequências dos requisitos institucionais sobre as interações, comprometendo a reciprocidade característica da confiança relacional.

Por outro lado, foi observado que o vínculo de confiança pode ser estabelecido em certas ocasiões. Quando isso ocorre, o curso das interações segue, principalmente, as seguintes trajetórias: (a) os participantes mantêm a atenção focada nos movimentos do jogo; quando as vítimas abordam os policiais em estado de auto-atenção, estes administram a interação restabelecendo o compromisso mútuo; (b) os policiais atuam também adaptando os procedimentos burocráticos obrigatórios às exigências contratuais da interação; e (c) certos dispositivos institucionais, como os conselhos de segurança e o projeto Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, promovem interações recíprocas entre policiais e potenciais usuários dos serviços de polícia, empreendendo a reabilitação de indivíduos membros de categorias previamente desvalorizadas no âmbito do policiamento. Portanto, a hipótese de que os elementos institucionais desfavorecem a confiança é apenas parcialmente confirmada: tais elementos são obstáculos, mas que podem ser “administrados” ou mesmo promover a competência de participantes, favorecendo a reciprocidade entre policiais e cidadãos.

5 ANOMIA

Sem observar diretamente as interações entre policiais e cidadãos, não é possível avaliar a confiança relacional entre membros dessas duas categorias. Conforme tratado em capítulo anterior, a confiança, de acordo com a concepção da etnometodologia, é constitutiva da interação, sendo manifesta nos movimentos daqueles que participam do “jogo” interativo. A confiança é, portanto, inerente a esse jogo. Isso implica que as entrevistas e aplicações de questionários realizadas separadamente com membros de cada uma das duas categorias não são indicadores diretos da confiança entre usuários e prestadores dos serviços de polícia.

Entretanto, o que cidadãos e policiais dizem quando estão em suas respectivas regiões de bastidores – quartéis, delegacias, residências – pode contribuir para elucidar sobre a confiança em interações policial-cidadão, uma vez que suas respostas à pesquisa trazem dois tipos de informação relevantes. Primeiramente, é possível compreender os estados individuais que decorrem da quebra de confiança. Uma vez que a confiança é elemento indispensável à manutenção do vínculo social, o fim da confiança é experimentado isoladamente por cada indivíduo que assim tenha se desligado de uma interação. São experiências em nível psicológico, que se sucedem à falhas críticas na manutenção da confiança, condição a que Garfinkel (1963) denominou *estado anômico*¹⁰⁴.

Segundo, no âmbito estritamente individual, é possível estimar o potencial para a confiança relacional, verificando o conteúdo das *expectativas* dos indivíduos. Pode-se, por um lado, pressupor que as expectativas de reciprocidade sustentadas pelos atores em condições de bastidores favorecerão a confiança durante os encontros entre policiais e cidadãos. Por outro lado, a insegurança quanto à reciprocidade e a certeza de não reciprocidade tendem a prejudicar o estabelecimento da confiança quando houver copresença entre membros dessas duas categorias.

O presente capítulo trata dos estados anômicos vivenciados pelos moradores de periferia, entendendo esta condição como consequência do colapso da confiança nas interações em que eles coparticiparam com os policiais profissionais. No próximo capítulo, são estudadas as expectativas de reciprocidade dos policiais civis e militares do Distrito Federal.

¹⁰⁴ Giddens (2009, p. 70-1) designa estes estados como “situações críticas”.

Anomia é o termo que designa os estados individuais decorrentes da quebra da confiança prévia em interações. O conceito pode ser aplicado aos eventos em que, mesmo podendo estar fisicamente copresentes, os indivíduos não conseguem dar sentido social a sua ação, em virtude de terem vivenciado a disfunção de suas expectativas básicas. A anomia decorre assim das crises de aplicabilidade das premissas constitutivas trazidas por um indivíduo. Schutz (1944) aponta que, como qualquer premissa presente nos sistemas de relevância individuais, as expectativas básicas ou constitutivas são, de forma não consciente, constantemente testadas em sua aplicabilidade. Testamos regularmente nossa confiança nas regras do jogo, verificando também se os outros jogam conosco sob as mesmas regras e se eles desenvolvem expectativas semelhantes para conosco. A competência para interagir, tanto a nossa como a dos outros, assim como o compromisso com as regras de mutualidade do jogo também são alvos dos testes de aplicabilidade. Abordagens para iniciar conversações são instâncias de testes de aplicabilidade, nos quais premissas básicas sobre conversação são verificadas, como, por exemplo, o compromisso com a atenção ao que é comunicado e a competência linguística para se comunicar.

Por outro lado, há o que Schutz chama de *crise*, quando essas premissas não passam nos testes de aplicabilidade. Buscando demonstrar a indispensabilidade de que certas expectativas passem nos testes de aplicabilidade, constituindo a confiança interpessoal, Garfinkel (1963; 1984) provocou, nas chamadas *demonstrações de ruptura*, situações de crise, que foram geradas a partir da constatação, pelos participantes, de que o conhecimento de que dispunham não era suficiente para o estabelecimento de um contato social. O objetivo dos procedimentos demonstrativos de Garfinkel era precisamente produzir estados de crise, mostrando, por meio de rompimentos propositalmente com os compromissos tácitos de confiança, o quão indispensável são as expectativas constitutivas para que se estabeleça uma interação. Nos experimentos de ruptura, os experimentadores propositalmente mostravam desconfiança das premissas básicas ou agiam em desconformidade ao que era esperado, assim promovendo a desorganização e o colapso do processo de interação, pois ficava claro para os participantes que suas expectativas básicas eram disfuncionais.

Na sociologia clássica, o termo anomia designa a ausência de normas sociais a regularem a conduta individual (DURKHEIM, 2004; 2008). Garfinkel, a seu turno, enfatiza que essas normas não são estruturas objetivas, exteriores, que se desmoronariam a despeito dos indivíduos. Pelo contrário, as normas, ou regras do jogo, são indissociáveis de nossos sistemas de relevâncias individuais. A anomia é, portanto, sob esse ponto de vista, um

fenômeno, ou seja, processo ligado ao conhecimento humano. Mais precisamente, pode-se inferir que a anomia é um não-fenômeno: do ponto de vista da percepção individual, o outro e o Self não se constituem como participantes das interações, de modo que não se pode falar em vida social, quanto mais de coesão e solidariedade.

Portanto, a anomia está ligada ao conhecimento tácito trazido pelos indivíduos: nas crises anômicas, os indivíduos verificam que premissas, que até agora haviam sido indispensáveis à vida social, não são mais aplicáveis à vida em sociedade. Se as expectativas constitutivas dão sentido ao jogo social, nos estados anômicos elas perdem sua funcionalidade. Como afirma Schutz (1944), quando ocorre a crise, nosso conhecimento, ao invés de ser tido como geralmente aplicável à vida social, fica restrito às situações específicas de nossa biografia em que ele “funcionou”. Assim, se, por um lado, as estruturas sociais são indissociáveis das expectativas trazidas à vida social, por outro, as expectativas básicas do sistema de relevâncias dependem de sua funcionalidade na vida social, fundamentando-se no aspecto rotineiro da vida social e, principalmente, na mutualidade dos jogos.

O conceito de anomia inclui uma série de sintomas indicativos da situação de crise. Garfinkel (1984, p. 37-8) assim enumera os sintomas ou reações indicativas das crises que se sucederam ao rompimento da confiança em suas demonstrações: (a) desorientação, consternação e confusão; (b) afetos socialmente estruturados de ansiedade, vergonha, culpa e indignação; e (c) interações desorganizadas. Primeiramente, estes sintomas são descritos, passando-se, logo em seguida, para a análise de narrativas proferidas por usuários de serviços de polícia, em que estes sintomas encontram-se amalgamados.

5.1 DESORIENTAÇÃO

A desorientação, a consternação e a confusão podem ser identificadas quando o indivíduo perde os sentidos que orientavam sua ação. Por um lado, a ação social pode ser definida como “uma ação que, quanto a seu sentido visado pelo agente ou os agentes, se refere ao comportamento de outros, orientando-se por este [sentido] em seu curso” (WEBER, 2000, p. 1). Por outro lado, no estado de desorientação, as expectativas básicas deixam de ter função orientadora, de forma que, utilizando-se dos conceitos weberianos, os indivíduos apenas comportam-se reativamente ao invés de agirem de acordo com um sentido subjetivo (WEBER, 2000, p. 4). Para Weber, a ação, como um comportamento com sentido subjetivamente visado, diferencia-se do “comportamento simplesmente reativo” (p.4) que

pode caracterizar o estado de consternação. Pode-se afirmar que as meras reações, além de seu caráter comportamental e fisiológico, não possuem um sentido dado pelo sujeito¹⁰⁵.

De acordo com Garfinkel (1984), a desorientação, a consternação e o desnorteamento são possíveis resultados da ruptura da confiança prévia. Isso porque, com essa quebra, a ação dos participantes perde o referencial social, a orientação para o outro. Um dos pressupostos básicos da etnometodologia é o de que estas expectativas de reciprocidade que compõem o jogo da interação estão fundamentadas na rotina – as interações cotidianas estruturaram as expectativas dos atores sobre como os outros vão participar das interações. Portanto, as expectativas de reciprocidade envolvem também pressupostos sobre a normalidade do curso dos jogos. Isso implica que os contratos entre os participantes de interações são moldados não apenas pelo contrato em si, mas por um padrão que estabelece o que é a relação contratual normal em determinado contexto (GARFINKEL, 1984).

Se, por um lado, as expectativas constitutivas têm um fundamento cotidiano, por outro lado, estímulos extracotidianos tendem a perturbar essas expectativas de maneira crítica, conforme demonstrado nos procedimentos de ruptura empreendidos por Garfinkel (1963; 1984). Um desses procedimentos buscou criar condições em que os padrões normais de julgamento moral dos participantes-cobaias fossem substancialmente desmentidos por atores a cargo do procedimento. O resultado foi o sensível desnorteamento dos participantes, que mostravam sinais de ansiedade e uma série de tentativas frustradas de normalizar a situação que havia sido artificialmente criada com os procedimentos. Essa normalização consistia em levantar hipóteses sobre qual teria sido a motivação dos experimentadores ao romper com o curso de ação normal, mas isso não era suficiente para restaurar a confiança perdida. Pode-se dizer que os participantes tacitamente pressupunham o transcurso normal da relação contratual, quando foram surpreendidos pelos anátemas lançados pelos experimentadores a suas certezas mais básicas sobre a vida social. Este procedimento demonstrativo impôs aos pesquisados um estímulo extracotidiano, nos moldes do que é indicado por Weber:

O comportamento estritamente afetivo está, do mesmo modo, no limite ou além daquilo que é ação conscientemente orientada “pelo sentido”; pode ser uma reação desenfreada a um estímulo não-cotidiano (WEBER, 2000, p. 15).

¹⁰⁵ A distinção conceitual entre a ação e a mera reação é proposta não apenas por Weber, mas é também enfatizada por Hannah Arendt (2003, p. 193).

Em outras palavras, pode-se dizer que, submetido a esses estímulos não cotidianos, o indivíduo perde o sentido de sua ação, a partir do comprometimento das expectativas básicas de normalidade cotidiana. É segundo este pressuposto que se pode supor que os estados de desorientação decorrem de uma ruptura prévia nas expectativas de normalidade que constituíam a confiança relacional.

5.2 AFETOS SOCIAIS

Certas emoções são sintomas de estados anômicos, pois (a) há uma sanção afetiva à quebra da confiança na interação e (b) com o fim da interação, surgem emoções ligadas à alienação da interação. Para Goffman (1967), como para Garfinkel (1984), certos afetos são estreitamente ligados à estrutura das interações, considerando que determinadas emoções são o conteúdo central das expectativas da vida interpessoal cotidiana. Segundo Goffman, o indivíduo tende a “experimentar uma resposta emocional imediata” (p. 6) quando de sua apresentação diante de outros. Ao dizer isso, Goffman afirma que o indivíduo sente-se bem ou mal em função das reações provocadas por sua performance diante de outros.

Já Garfinkel enfatiza que certas emoções são sociais na medida em que expressam o reconhecimento buscado pelos indivíduos em suas representações do eu, encenadas de forma mais ou menos automática no dia a dia. Sobre a relação entre expectativas tácitas e certas emoções desejadas ou indesejadas, Garfinkel afirma que:

...é precisamente neste relacionamento que as pessoas estão interessadas em suas representações de senso comum sobre como devem ser conduzidos seus assuntos de modo a solicitar entusiasmo e afabilidade ou evitar ansiedade, culpa ou tédio (GARFINKEL, 1984, p. 49, tradução nossa).

Depreende-se que, quando expectativas desse tipo são frustradas, as emoções indesejadas, como a ansiedade a culpa e o tédio, aparecem como sanção a essa ruptura.

Na demonstração de que determinados afetos são esperados como sanções a rupturas na interação, Garfinkel pôs em prática um procedimento experimental, no qual os experimentadores deveriam emitir sinais de desconfiança em encontros com participantes-cobaias:

Os investigadores eram instruídos a engajarem alguém numa conversação, imaginando e agindo segundo o pressuposto de que o que a outra pessoa dizia era direcionado por motivos ocultos, que seriam seus verdadeiros motivos (GARFINKEL, 1984, p. 51, tradução nossa).

Esse procedimento deveria produzir, e de fato produziu, “efeitos altamente padronizados” (GARFINKEL, 1984, p. 50), quais sejam: (a) para a pessoa desacreditada, embaraço, pois ela pareceria estar sendo compelida pelo experimentador a voltar a atenção para si mesma, produzindo justificativas e explicações a respeito do que era comunicado e desacreditado; (b) passado o momento das justificações, a “vítima” do procedimento passaria a sentir raiva e ressentimento, voltando sua atenção para as intenções da contraparte ao romper a confiança da interação; finalmente, (c) o experimentador sentiria embaraço, uma forma de autoconsciência que emerge em função de ele ter sido o infrator das normas de reciprocidade vigentes.

Com esse procedimento, Garfinkel demonstrou que (a) as normas de reciprocidade constitutivas das interações rotineiras são afetivamente sancionadas e, portanto, (b) os afetos socialmente estruturados, sendo sanções contra a ruptura do jogo, são também sintomas da ruptura na confiança relacional básica que permite que a interação exista – razão porque esses afetos são indicadores de estados anômicos.

Acrescenta-se que os afetos socialmente estruturados e considerados “negativos” são todos correlacionados com a alienação da interação. De acordo com Goffman (1967), a alienação é o desvio do compromisso prático ao redor da atenção exigida dos participantes da interação. Portanto, os afetos ligados à alienação são emoções sintomáticas de que não há mais um processo interativo em comum sobre o qual os participantes possam depositar suas atenções. A ansiedade, a vergonha e a culpa são exemplos de alienação da interação, de vez que são formas de auto-atenção, que marcam o desvio da atenção devida ao processo comunicativo. De outro lado, a indignação, bem como o ressentimento, reflete a consciência sobre o outro, representando a divergência da atenção da comunicação interpessoal, voltando-se às características de outro participante, presente ou ausente. Quando há indignação, como em outros encontros marcados pela consciência do outro, atenta-se para aspectos do outro que são irrelevantes do ponto de vista do jogo interativo circunscrito à determinada situação, como sua performance, sua conduta moral, os riscos que esse participante oferece etc. Esses afetos ligados à alienação podem ser contados entre os estados anômicos, porque o fim da interação retira dos participantes a possibilidade de dirigirem suas atenções sobre o encontro.

Portanto, pode-se inferir que determinadas respostas de cunho afetivo dadas pelos cidadãos com referência a encontros prévios com policiais decorrem da quebra da confiança ocorrida nessa interação. Nas narrativas verbalizadas por moradores da periferia de Brasília,

isso pode ser dito especialmente dos sentimentos de indignação e ressentimento contra o que é visto como arbitrariedade ou agressão infligida por policiais. Além disso, pode-se detectar o sentimento de culpa quando cidadãos que, segundo suas expectativas, seriam beneficiários de serviços públicos de polícia, percebem-se como “alvo” do uso da força policial, percebendo-se como desviantes.

5.3 INTERAÇÕES DESORGANIZADAS

O sintoma anômico de desorganização da interação foi apontado por Garfinkel no seguinte procedimento demonstrativo:

Alunos de graduação receberam a tarefa de passar de quinze minutos a uma hora em suas casas, observando atividades da casa e assumindo serem hóspedes da família (GARFINKEL, 1984, p. 45, tradução nossa).

Os relatos produzidos pelos alunos ao observarem as cenas domésticas com esse distanciamento, segundo Garfinkel, tenderam a “comportamentalizar” os eventos da casa, subtraindo-os de seus significados e esquemas de referência utilizados pelos observadores:

Pessoas, relacionamentos e atividades eram descritos sem atenção a sua história, ao lugar do evento em uma série de circunstâncias biográficas em desenvolvimento ou às cenas como texturas de eventos relevantes para a parte em si. Foram omitidas as referências a motivos, propriedade, subjetividade em geral e ao caráter socialmente padronizado dos eventos (GARFINKEL, 1984, p. 45).

Isso indica uma desorganização da interação, sob dois pontos de vista: (a) os eventos descritos dessa maneira “comportamentalizada” perdem o sentido que a eles era atribuído pelas expectativas básicas do observador, na forma de “motivo, propriedade e subjetividade”, ou seja, são desorganizadas do ponto de vista do participante nessa condição; (b) em uma interação na qual um dos participantes “comportamentaliza” as ações potencialmente significativas dos demais tende a ser assimétrica – os indivíduos não participam em reciprocidade das interações desse tipo. Isso porque os participantes observados são objetivados, ou seja, eles são considerados apenas sob o aspecto de seu comportamento objetivo, ao passo que o observador não perde seu status de sujeito, mas pratica, unilateralmente, a ação de observar e avaliar. Com isso, a interação perde um dos elementos essenciais à sua ordem: a reciprocidade, ou a igualdade dos participantes face às regras do jogo e que é pressuposta pelas expectativas básicas. Nesse último sentido, de assimetria entre os participantes, a interação é desorganizada do ponto de vista da interação como um todo

ordenado, já que inexiste a reciprocidade que constitui a ordem da interação. A objetivação é parte das experiências de vítimas de violência em geral, já que, como afirma Arendt (2004), a violência consiste, entre outros atributos, em tratar seres humanos como objetos, como instrumentos para a obtenção de fins. De maneira semelhante, moradores da periferia que se veem como alvo da ação policial e que foram vítimas de agressões violentas por parte de policiais frequentemente percebem-se como meros objetos da ação policial.

5.4 NARRATIVAS SOBRE CRISES

Um amálgama desses sintomas – desorientação, desorganização e emoções anômicas – pode ser encontrado nas narrativas verbalizadas por moradores da periferia de Brasília, do bairro cognominado Vila-Mirim, a respeito de seus encontros com policiais. Nesta seção, indicadores de crise, como a falta de sentido para agir, relatos de interações desorganizadas e emoções dirigidas aos que promoveram a ruptura da confiança são destacados dos registros do que os cidadãos locais falam sobre policiais militares e civis com que tiveram contato.

Para a análise dos estados anômicos, não entra em questão a facticidade ou “veracidade” dos eventos narrados pelos moradores. Tampouco é relevante o status moral dos respondentes. Todas as narrativas registradas aqui contêm avaliações negativas da polícia e relatam encontros hostis entre esses moradores e os policiais locais, o que pode dar a entender que os respondentes são indivíduos suspeitos ou em conflito com a lei, tentando, estrategicamente, dar sua versão para fatos ocorridos em seus encontros com policiais. Contudo, vale lembrar que, conforme pontuado pelos trabalhos de Machado da Silva (2008) e Durán (2009), o policiamento nas metrópoles modernas aplica o rótulo de suspeitos e criminosos a amplos segmentos da população residente em áreas segregadas, como é o caso da periferia de Brasília, considerando apenas a contiguidade territorial entre moradores civis e bandos de criminosos. Ou seja, a atuação policial pode também ser enviesada, no caso do policiamento de regiões periféricas como Vila-Mirim, e as crises anômicas narradas pelos moradores podem estar relacionadas não à parcialidade do respondente, mas ao rótulo recebido na interação com policiais. Contudo, a responsabilidade moral pela anomia não está em questão neste estudo, mas sim o estado anômico em si e o que ele informa sobre as expectativas básicas que normalmente vigem nas interações policial-cidadão.

As narrativas dos moradores de Vila-Mirim formam assim um quadro parcial da atividade policial no local, enfocando atos de omissão e de agressão levados a cabo por estes

agentes da segurança pública. Entretanto, são precisamente esses relatos que evidenciam os estados anômicos. Considerando, como Garfinkel (1963; 1984), que a indispensabilidade das expectativas básicas é verificada quando essas expectativas são rompidas, o estudo dos estados anômicos de cidadãos que tiveram um contato “ruim” com a polícia revela o caráter constitutivo, indispensável, de certas expectativas para a relação entre polícia e sociedade. Assim, os estados anômicos vivenciados pelos moradores de Vila-Mirim podem ser reveladores das expectativas que previamente estruturaram a confiança entre usuários dos serviços de polícia e membros das organizações policiais, além de indicarem os resultados das crises ou colapsos na confiança.

Os moradores de periferia entrevistados referem-se a agressões violentas perpetradas contra eles por policiais, o que, aparentemente, dá a entender que essas agressões são causas do estado anômico indicado por esses sintomas. Contudo, o principal aspecto da anomia, segundo a etnometodologia, é a percepção de que os próprios padrões de reciprocidade e de normalidade não servem mais como conhecimento que se tem do social. Nesse sentido, a violência policial não é aqui entendida em seu aspecto de agressão física ou psicológica, mas como quebra da confiança na relação da polícia com determinados cidadãos, levando à desintegração social dos últimos.

Em resumo, considerando as narrativas trazidas nas entrevistas, os dados importantes, segundo os propósitos desse estudo são, (a) os sintomas anômicos mostrados atualmente pelos respondentes, revelando o estado atual de suas expectativas para com os policiais; e (b) quais são os conteúdos das expectativas rompidas em encontros críticos com policiais – a falta que essas expectativas fazem após serem rompidas indica o quanto elas são indispensáveis nas relações entre policiais e cidadãos.

5.4.1 ANDRÉ E ALAN

O trecho a seguir é um registro da entrevista simultânea com André e Alan, irmãos, aparentando ter entre vinte-e-cinco e quarenta anos, moradores da periferia de Brasília. A atuação de André na pesquisa foi fundamental para a coleta de informações em Vila-Mirim, devido a seu interesse pela pesquisa e seu amplo e íntimo conhecimento da vida dos moradores locais. Sua intervenção funcionou assim como ponte entre o pesquisador e os bastidores domésticos dos moradores de Vila-Mirim. Na entrevista registrada abaixo, André e seu irmão narram uma série de encontros com policiais que podem ser considerados como

críticos do ponto de vista da confiança. A entrevista ocorreu em uma das mesas do bar administrado por André e localizado em um dos bairros de Vila-Mirim.

[Pesquisador:] A primeira pergunta que tenho para vocês é: os senhores já foram vítimas de algum crime? Podem me contar como ocorreu o fato? Vocês podem contar vários fatos.

[André:] Eu já fui assaltado no Parque [N.]. O cara deu um tiro na minha perna. A polícia foi acionada, pegou os dados e o soltou, por ele ser amigo de um policial. E, quando eu fui atrás dos meus direitos, eu fui atrás da promotoria e denunciar, que fui lá ao quartel da polícia, o comandante pediu que eu fosse em uma viatura, que me levasse até o fórum. E, no caminho, um policial me ameaçou, dizendo que eu conversava demais. [...] Ele me amedrontou; naquele tempo eu era novo e deixei para lá, mas, se fosse hoje, eu denunciaria ele ao promotor e denunciaria todos eles.

[Pesquisador:] E como foi o crime?

[André:] Eu fui chamar minha tia em um dia de ano novo para vir almoçar na casa de meu pai, que é irmão dela. Fui convidar ela. No caminho, um rapaz chamado J. mandou que eu deitasse. Eu não deitei e ele efetuou cinco disparos, pegou um na minha perna. Logo após chegaram mais quatro comparsas dele em um automóvel preto. Foi tudo passado para a polícia, a polícia chegou a pegar esse veículo ainda. E como o soldado que pegou eles era amigo deles, ele liberou eles; não resgatou revólver nem nada. E eles continuam por aí como se não tivessem feito nada.

[Pesquisador:] André, como foi que você chegou à polícia? Foi pela delegacia? 190?

[André:] 190 e depois fui pessoalmente.

[Pesquisador:] Á delegacia?

[André:] Ao batalhão.

[Pesquisador:] O que os policiais falaram para você quando você relatou o fato?

[André:] O comandante mostrou muito interesse; mas, depois, o soldado que estava no caso não teve interesse nenhum em me ajudar.

[Pesquisador:] Você chegou a reportar isso na delegacia?

[André:] Não cheguei, porque em Vila-Mirim quem manda é a polícia. Eles amedrontam as pessoas aqui a denunciar qualquer coisa que seja. Não tem como, porque você não tem proteção. Só tem desamparo.

[Pesquisador:] Então quer dizer que o policial viu que o criminoso era amigo dele?

[André:] Conhecido dele. Ademais, ainda continuaram aí para lá e para cá. E o que ele falou para mim foi o seguinte: que não foi uma tentativa de homicídio. Foi só um TCO. O cara deu um tiro, perfurou minha perna de um lado para o outro; e foi só um TCO.

[Pesquisador:] O que é um TCO?

[André:] Para eles aqui, um TCO o cara vai lá, conversa com eles e ele é liberado. Não é incriminado por crime nenhum, só um TCO, que acumula um e outro e outro e continua sendo liberado¹⁰⁶.

[Pesquisador:] Alan, você tem algum fato para contar para a gente? Algum crime que você já sofreu?

[Alan:] Eu sofri um crime de espancamento. Estava indo à lotérica retirar uma bolsa-escola da minha mãe, quando eu fui abordado por uma viatura [de policiamento tático], e o soldado L. estava dentro dela.

[Pesquisador:] [Policiamento tático]?

[Alan:] Sim. Já chegou me arrebatando e falando que eu era o Rato Louco. E eu nem sabia quem era o Rato Louco, e o pessoal batendo e batendo. Quando eu consegui correr, começou a atirar. Eu corri para dentro do presídio, que era a única forma de eu me proteger. Corri e me escondi atrás de uma policial, mas quando chegou lá ficou pior. Juntou-se todo o mundo e começaram a bater mais ainda. Então, assim que eu saí de lá, fui fazer o corpo de delito, cheguei ao hospital, o médico olhou para mim e falou: “você não tem nada”. Eu com a cabeça cheia de hematoma de capacetada, de coronhada de revólver, de chute, e o médico falou para mim: “você não tem nada”! Eu fui para a promotoria; chegando lá, eu conversei com o promotor, o promotor afastou o policial do cargo, mas, mesmo assim, até hoje ele me ameaça quando me vê na rua. Toda vez que eles me param, eles falam: “você é o cara lá que deu trabalho para a polícia, não é?”. E assim continua.

[Pesquisador:] E como foi a acolhida lá na promotoria?¹⁰⁷

[Alan:] Até que na promotoria eu fui bem atendido. Eles procuraram saber quem foi o espancador, quem foram os caras. Mas então, um eu tive coragem de falar, porque era o que ameaçava mais, que era o [soldado] L. Mas, os outros, eu fiquei com mais medo. Porque não tinha muita prova contra eles, entendeu? Não adiantava nada eu falar, ele punir os caras, eles estarem na rua rapidamente e me pegarem.

[Pesquisador:] Alan, como vocês ficaram sabendo da promotoria?

[Alan:] Um policial de dentro, um que tinha um coração melhor, me informou. Ele falou: “Olhe, para esse caso, você tem que ir lá à promotoria. Porque você resolver com os próprios policiais não vai adiantar nada”. Eles são todos comparsas. [...]

[Pesquisador:] Os senhores, por qualquer razão, já estiveram em uma delegacia ou quartel da polícia? Podem me contar como foi lá?

¹⁰⁶ Provavelmente, André aqui se refere ao Termo Circunstanciado de Ocorrência. De acordo com policiais civis da X DP, o procedimento de redigir um TCO é uma alternativa à abertura de um inquérito policial, quando a ocorrência enquadra-se em um crime de “baixo potencial ofensivo” e que, portanto, será encaminhado a juizados especiais. Também de acordo com os policiais civis, o uso do termo circunstanciado encontra-se referenciado na Lei 9.099 (BRASIL, 1995).

¹⁰⁷ Deve ser ressaltado que um dos promotores de Vila-Mirim foi quem apresentou André ao pesquisador, iniciando-se os contatos necessários à pesquisa no local.

[Alan:] Já. Foi assaltada uma loja de celular ali no centro e eu estava passando perto da loja e fui preso como suspeito. Chegando lá, a vítima não me reconheceu, mas mesmo assim eles começaram a me bater lá dentro.

[Pesquisador:] No quartel?

[Alan:] Na delegacia. Eles me pegaram e mesmo a vítima não me reconhecendo... Só que o fato desse policial já ter raiva de mim ele aproveitou. Aí, um passou o rádio para o outro e já falou assim: “Olha quem está aqui: o Alan”. Aí, de novo, começou a mesma palhaçada de sempre.

[Pesquisador] Alan, isso foi antes ou depois do...

[Alan:] Foi depois.

[Pesquisador:] E você, André, você já esteve?

[André:] Já estive sim: fui socorrer um rapaz na rua em que eu moro. Estavam cinco pessoas bêbadas matando o outro que estava bêbado, alcoolizado. Matando de pedrada, espancamento. Eu pedi para eles que não fizessem isso, tirei o rapaz, encaminhei ele até o hospital. Ele foi ao hospital. Chegaram cinco viaturas na minha casa já espancando e fui levado preso, depois só que viram que não era eu, depois que já tinha ido pra Lagoinha¹⁰⁸ e me liberado. Nem falou nada, apenas falou : “Ah, não foi você, você apenas estava socorrendo”. E pronto. Fui bem atendido só em Lagoinha, em Vila-Mirim, só maltratado. Em Lagoinha, a delegada de lá trata bem. Ela procurou saber se eu estava certo, e eu estava certo.

[Pesquisador:] E isso de você ter sido espancado em Vila-Mirim, você falou isso para delegada ou para o promotor?

[André:] Não cheguei a falar mais para ninguém, porque minha família, como a gente é nascido e criado aqui, as pessoas daqui tem medo da polícia, de registrar qualquer ocorrência contra a polícia.

[Pesquisador:] E você, Alan, depois que aconteceu aquilo do suspeito, você reportou isso para alguém?

[Alan:] Não.

[Pesquisador:] Outra pergunta: por qualquer razão vocês já estiveram na presença do promotor ou do Juiz? Podem narrar pra mim?

[Alan:] Já. Pelo mesmo policial L., depois que passou o processo dele, ele me parou na rua de novo, me levou preso, detido. Chegou lá na delegacia e registrou uma ocorrência contra mim dizendo que eu tinha desacatado ele. Aí, no caso, eu tive que pagar com serviço público. Tive que pagar porque ele chegou lá, eu não tive como me defender. Chegou e falou, levou a testemunha, porque ele inventou a testemunha. E chegou lá e sobre esse mesmo soldado eu tive que pagar uma pena, por causa disso.

[Pesquisador:] E você pagou essa pena? E, no caso, você teve que enfrentar um juiz, um promotor?

¹⁰⁸ Cidade maior, próxima à Vila-Mirim. De acordo com os policiais e moradores locais, os serviços de polícia civil de Vila-Mirim dependem em grande parte das unidades policiais de Lagoinha.

[Alan:] Sim, porque eu era réu primário, então tive que pagar uma pena. No caso, como eu estava estudando e não podia trabalhar em órgão público e, para pagar a pena, eu tive que pagar com dinheiro: oitenta reais.

[Pesquisador:] Alan, eu sei que você já falou sobre isso, mas você pode me falar mais? Você já sentiu que não foi bem tratado por um policial, por um juiz ou por um promotor?

[Alan:] Sobre o promotor eu fui super bem tratado, pelo juiz também. Mas, agora, pelos policiais, eles sempre me trataram como se eu fosse um cachorro na rua. Lá eles procuraram saber da verdade, procuraram ouvir as testemunhas... Mas sobre a polícia, pra mim eles são tudo a mesma coisa, eles sempre me trataram do mesmo jeito. [...]

[Pesquisador:] André, eu queria saber se você já foi abordado por policiais. Você pode contar como foi esse fato?

[André:] Eu já fui abordado por policiais, eles pedem que coloque as mãos na parede e abra as pernas. Você pode abrir as pernas do jeito que for, mas eles não ficam satisfeitos enquanto eles não chutam suas pernas para que elas abram mais.

A desorientação aparece como sintoma manifestado pelos respondentes em várias passagens do trecho. André narra sua tentativa de reportar à polícia que havia sido baleado, mas o fato de o policial liberar o criminoso e não apreender a arma do crime causa desorientação, sob dois pontos de vista: (a) houve uma ruptura na expectativa de André, que pressupõe que, normalmente, policiais são indivíduos competentes para proteger pessoas que, como ele, sentem-se ameaçados ou agredidos. O estado anômico mostrado por André nessa narrativa oferece mais um indicador de que existe, em geral, uma forma específica de confiança de competência que envolve os policiais. Trata-se do pressuposto da permutabilidade dos pontos de vista, em que André supõe que certa função que ele atribui à polícia é óbvia também para os próprios policiais. Há uma expectativa generalizada de ação policial que tende a ser frustrada pela omissão dos policiais, que, assim, representa uma autodegradação¹⁰⁹. Ou seja, de forma geral, os policiais ocupam um status de competência para determinado serviço, sendo tidos como competentes para, por exemplo, oferecer proteção aos cidadãos que são ameaçados. A narrativa deixa entrever que o recurso à polícia não produziu consequências significativas, pois aqueles que representam uma ameaça a sua segurança “continuam por aí como se não tivessem feito nada”. Ao frustrar tais expectativas, os policiais promovem sua própria degradação à luz dessas expectativas, rompendo a confiança básica investida pelas expectativas dos cidadãos nos encontros.

¹⁰⁹ Tópico que já foi tratado na seção 4.4 (Autodegradação), considerando as interações face a face entre cidadãos e policiais.

Além disso, percebe-se (b) a desorientação que se correlaciona ao medo, produzindo inação. O medo pode ser entendido como a emoção que:

...traduz reações de retraimento, individual ou coletivo, diante de fatos, acontecimentos, situações ou contextos percebidos como ameaças ou agressões à integridade física, psíquica ou moral dos seres humanos (ADORNO; LAMIN, 2008, p. 154-5).

Esse tipo de inação, que caracteriza o indivíduo amedrontado, pode ser tida como um dos “comportamentos sem sentido” mencionados por Weber (2000, p. 4), já que, tal condição indica a falta um sentido orientador que leve o indivíduo à ação. André relata que os criminosos continuam soltos, podendo vir a ameaçá-lo, e que não adianta reportar-se à delegacia para adquirir proteção. Embora seja possível admitir que a decisão de André de não procurar a polícia oriente-se por um raciocínio estratégico no sentido da autopreservação, seu recurso a palavras como “medo” e “ameaça” parecem indicar que o refreamento em denunciar agressões policiais está mais ligado a uma reação emocional automática: segundo ele, um policial o “amedrontou” e “ameaçou”, quando ele estava “no caminho da delegacia”. Indica-se assim, nessa situação definida como ameaçadora, a falta de um sentido orientador que mova o cidadão à ação de procurar a delegacia. Tal estado de desorientação, segundo se depreende da narrativa de André, decorre das rupturas nas expectativas produzidas pela omissão dos policiais em oferecerem proteção.

A narrativa de Alan também traz elementos de desorientação. Primeiramente, ele relata que policiais confundiram-no com “Rato Louco”, provavelmente um criminoso suspeito. Isto indica uma das mais substanciais rupturas com a normalidade: a negação da identidade ou da apresentação do eu desempenhada em um encontro. Para Goffman (1967), instituições totais, como os hospitais psiquiátricos, tendem a impor aos pacientes modelos de eu-ideal. Tais modelos, ao impedirem a apresentação espontânea do eu, deixam os indivíduos sem escolhas suficientes para performances socialmente aceitáveis, gerando assim “impropriedades situacionais” (p. 147) e “rupturas na organização social” (p. 148). Ao rotularem Alan com uma identidade suspeita, os policiais suprimem abruptamente as possibilidades de que ele se apresente segundo suas expectativas de normalidade, a exemplo da imposição que ocorre nas instituições totais. No trecho acima, Alan, além de mencionar a violência sofrida, relata que “nem sabia quem era o Rato Louco”, indicando de forma clara seu estado de desorientação face à ruptura empreendida pelos policiais que o agrediram.

Acrescenta-se ainda que o comportamento de correr e se esconder, assim como outras reações movidas pelo medo, encontra-se no limite entre ter ou não sentido. Portanto, quando Alan afirma: “Eu corri para dentro do presídio, que era a única forma de eu me proteger. Corri e me escondi atrás de uma policial”, isso pode ser visto não apenas como um comportamento sem sentido racional, mas como um comportamento que se encontra no limite entre ter ou não um sentido orientador, qualquer que seja ele. Sobre este episódio, Alan menciona ainda que, em função do medo, apenas conseguiu denunciar ao promotor um dos policiais que o agrediram: “os outros, eu fiquei com mais medo. [...] Não adiantava nada eu falar, ele punir os caras, eles estarem na rua rapidamente e me pegarem”. Conter-se em denunciar todos os agressores foi uma inação¹¹⁰ com consequências significativas para Alan, pois, segundo o relato, o policial denunciado “me ameaça quando me vê na rua” e, sobre os demais policiais: “Toda vez que eles me param, eles falam: ‘você é o cara lá que deu trabalho para a polícia, não é?’”.

Quando policiais desviam-se do papel que lhes é atribuído pelas expectativas tácitas dos cidadãos, estes empreendem tentativas de normalizar o evento visto como discrepante, tal como é teorizado com as demonstrações de Garfinkel (1984). Uma das ações mais representativas deste esforço de normalização é a busca por denunciar os policiais que cometem desvios, seja junto às instâncias superiores das organizações policiais, seja para órgãos de controle externo, como as promotorias competentes do Ministério Público. Ao fazer isso, o cidadão mantém e reforça suas expectativas quanto à normalidade de atuação policial. Portanto, os cidadãos que empreendem essas denúncias não se encontram em estado anômico, uma vez que suas expectativas para com os policiais mantêm-se funcionais.

É apenas quando os cidadãos não empreendem denúncias dos desvios policiais, em um estado de retração, que pode ser percebido o sintoma anômico da desorientação: os padrões de normalidade parecem, nesses casos, estarem tão abalados a ponto de não promoverem a orientação da ação individual. Do ponto de vista do cidadão em estado anômico, não se pode mais contar que a polícia vai exercer seu papel de promover a segurança, ou que ela vai cumprir seus deveres pressupostos de forma geral pelos cidadãos.

¹¹⁰ Novamente, admite-se que não denunciar pode ser uma ação estrategicamente orientada para a autopreservação, mas o próprio Alan narra que “ficou com mais medo”.

Quanto às emoções anômicas presentes nessas narrativas, percebe-se o ressentimento como a mais notória dentre elas. De acordo com Strawson (2008)¹¹¹, o ressentimento é parte de nossa atitude natural quando sofremos os danos de um ato mal-intencionado. Entende-se atitude natural como o conhecimento vinculado à normalidade da vida social, ou seja, trata-se da competência do indivíduo para os jogos conformados na rotina dos intercâmbios sociais (SCHUTZ, 1944). O ressentimento é, portanto, uma apreensão emocional que se apoia no conhecimento prévio que possuímos das situações e que pressupõe a normalidade da vida cotidiana. Sob essa perspectiva, os atos ressentidos poderiam fazer parte das relações de confiança, como movimentos previstos pelas regras dos jogos normais.

Entretanto, o ressentimento possui uma dimensão de alienação da interação, uma vez que, quando estamos ressentidos, convergimos nossa atenção para o outro, objeto do ressentimento, retirando a atenção devida aos movimentos do jogo. Esse processo é denominado por Goffman (1967, p. 120-4) como *consciência do outro* e indica alienação, pois, nesse caso, o jogador distrai-se do jogo, por concentrar-se em aspectos emitidos pelo outro jogador e que são irrelevantes para o andamento do intercâmbio. Maria Rita Kehl (2007), analisando o ressentimento como sintoma neurótico, destaca que o foco da atenção do ressentido encontra-se sempre no outro, no objeto do ressentimento. Segundo a autora, em virtude desse foco, os pacientes ressentidos tendem a alienar-se da psicoterapia, ou seja, eles retiram sua atenção da relação com o terapeuta e da condução da própria saúde. Portanto, o ressentimento, apesar de ser atitude natural, indica uma ruptura no compromisso com a atenção, sendo, por isso, um sintoma anômico, indicador de que a interação entre policiais e cidadãos perdeu o foco comum.

No trecho em questão, os respondentes, tendo se sentido agredidos por policiais, expressam ressentimento, focando sua atenção sobre os atos desviantes dos agentes da lei. O ressentimento indica assim que não há mais um objeto comum de atenção entre os respondentes e os policiais, ou seja, eles não participam, junto com policiais, de um mesmo jogo. O ressentimento como sintoma anômico é notório nas comparações de certa forma irônicas verbalizadas pelos respondentes, segundo a ideia de que a ação policial diversas vezes não apresenta a coerência e a proporcionalidade que seria esperada dela: “O cara deu um tiro, perfurou minha perna de um lado para o outro; e foi só um TCO”; os criminosos,

¹¹¹ Ver também Oliveira (2002).

liberados pela polícia, “continuam por aí como se não tivessem feito nada”. A atitude de ressentimento é também demonstrada pelo rótulo depreciativo dado por Alan às constantes agressões por parte dos policiais como “a mesma palhaçada de sempre”.

Finalmente, indicadores de interações desorganizadas podem ser encontrados em várias partes dos relatos. Depreende-se das narrativas que, aos olhos dos respondentes, certas agressões perpetradas por policiais são meros comportamentos, figurando em interações desorganizadas, uma vez que os cidadãos não conseguem atribuir sentido, subjetividade ou coerência às ações agressivas. O emprego do advérbio “já” nas narrativas de Alan indica que, para os respondentes, a agressão policial era imprevisível, precedendo qualquer avaliação que pudesse ter sido feita sobre seu sentido: “*Já* chegou me arrebentando e falando que eu era o Rato Louco”; ou “Chegaram cinco viaturas na minha casa *já* espancando e fui levado preso”. Isso revela que a expectativa normal dos cidadãos para com a polícia não envolve tornar-se alvo das ações de uso da força, de forma que a violência policial tende a produzir rupturas na confiança, indicadas pela desorganização interativa sentida pelos cidadãos.

Outro aspecto da desorganização das interações refere-se ao status de objeto ocupado pelos cidadãos quando estes se veem como vítimas de violência policial. Os encontros desse tipo são assimétricos e, portanto, desorganizados, pois as vítimas, embora copresentes, não participam em reciprocidade do encontro, sendo meros objetos da ação violenta. Alan relata que os policiais do policiamento tático estiveram “batendo e batendo”, depois, “começaram a bater mais ainda” até que, por fim, descreve seu estado após a agressão: “Eu com a cabeça cheia de hematoma de capacetada, de coronhada de revólver, de chute”. De forma similar, André narra que, após tentar ajudar uma vítima de espancamento, foi, ele mesmo, “espancado e levado preso”. Sobre as abordagens policiais, André acrescenta ainda que os policiais de patrulha, em geral, “não ficam satisfeitos enquanto eles não chutam suas pernas para que elas abram mais”. Nestas narrativas, os respondentes não empreendem nenhuma ação, figurando como meros objetos dos atos agressivos perpetrados pelos policiais.

Nota-se como os sintomas de desorientação, desorganização e emoções anômicas são evidentes nas falas desses moradores da periferia. Esses sintomas esclarecem também sobre o conteúdo de certas expectativas básicas dos cidadãos nas interações com policiais. Entre essas expectativas, duas podem ser citadas como as mais relevantes nos esquemas apresentados no trecho acima: (a) a de que a polícia é responsável por oferecer proteção a indivíduos

ameaçados e (b) o pressuposto de que a própria polícia não será, ela mesma, elemento ameaçador da rotina dos cidadãos.

5.4.2 DONA AMPARO

Dona Amparo é uma senhora de cinquenta e cinco anos, com traços indígenas e residente em Vila-Mirim. A entrevista registrada abaixo ocorreu em sua residência e teve como participantes, além de D. Amparo, André e dois pesquisadores.

[Pesquisador:] D. Amparo, quais são as maiores dificuldades em morar aqui?

[D. Amparo:] Rapaz, para mim são muitas dificuldades, porque aqui é tudo difícil pra mim, porque eu não sei andar, sempre saio com mais alguma pessoa. Aqui, quando eu quero comprar alguma coisa eu preciso pagar para alguém comprar para mim, ou pagar alguém para ir comigo. Eu não ando só em nenhum lugar aqui.

[Pesquisador:] É por medo ou porque a senhora não...

[D. Amparo:] É porque eu tenho medo de andar.

[Pesquisador:] Então, a senhora paga para alguma pessoa, ou a senhora vai com alguma pessoa...

[D. Amparo:] Eu vou com outra pessoa para andar comigo. [...]

[Pesquisador:] A senhora já passou por alguma situação de perigo aqui?

[D. Amparo:] Ah, mas eu tenho passado por sufoco aqui demais.

[Pesquisador:] A senhora pode contar qual é o sufoco?

[D. Amparo:] Rapaz, eu já fui presa, já apanhei da policia aqui. Sofri demais aqui [em Vila-Mirim].

[Pesquisador:] E o que aconteceu com a senhora?

[D. Amparo:] É porque o cara que eu vivi aqui com ele, ele trouxe um cara aqui para dentro de casa, e nem ele e nem eu sabíamos que o cara era bandido. Aí, ele deixou a arma escondida aqui dentro de casa e eu não sabia. Aí, o cara que conhecia ele vivia na casa do meu primo, aí ele deu parte a policia de que ele estava aqui dentro de casa. Aí, quando a policia chegou, procurou ele. Aí, eu disse que eu era a dona da casa. Aí, procurou a arma, achou a arma e quem foi presa fui eu. O cara estava aqui, ele estava aqui mesmo comigo, ele estava até capinando o lote comigo. Quando eu dei fé, eu vi o carro da polícia, eu disse: “Olha: o carro da polícia vem chegando aí!”. Ele só fez [sinal de fuga raspando as palmas das mãos], se mandou no meio do mundo [...]. Aí, quando a polícia chegou, procurando quem era a Amparo, eu disse que era eu. Numa boa, menino, não estava com intenção de nada, sabe? Porque nos dias em que ele esteve aqui em casa, ele era uma pessoa muito boa, muito amigo. Aí, esse cara deu parte dele aqui, aí a policia chegou e já foi me batendo. Chegou e procurou quem era a Amparo, eu disse: “sou eu”. Aí, chegou já me batendo. Aí, eu perguntei: “porque vocês

estão me batendo?” Porque eu nunca roubei, nunca matei ninguém, nunca desonrei ninguém. Aí, eles...

[Pesquisador:] Eles não responderam à senhora quando a senhora perguntou?

[D. Amparo:] Não, eles foram batendo logo e algemando logo, me jogando dentro do camburão. Aí, me levaram para um cerrado lá para cima de [nome do lugar] você sabe onde é [perguntando para André], certo? Aí, me bateram muito lá e me levaram presa na sexta-feira. Quando foi no domingo telefonaram para minhas irmãs da [outra cidade da periferia de Brasília] e elas vieram me buscar, vieram me tirar. Ai, meu filho, eu sofri demais aqui, viu! Fui processada, meus filhos pagaram resgate para eu sair de lá. E aí foi quando eu saí.

[Pesquisador:] E como foi? O que a senhora sentiu lá? Aqui...?

[D. Amparo:] Menino, quando eu fui para lá, quando eles me levaram presa, eu não estava nem lembrando de que acontecia nada! [...] Aí, eles me levaram, me judiaram muito.

[Pesquisador:] O que a senhora pensa desses policiais? Dessas pessoas?

[D. Amparo:] Menino, eu não falei nada não. Na hora, eu não pude fazer nada. Meu pessoal não quis mexer com nada. E eu não quis mexer com nada também. Porque eu não iria embora daqui, e se eu fosse mexer com isso, era obrigada eu ir embora daqui. E durante o tempo que eu passei lá, eles só viviam andando aqui direto, para saber se o cara estava aqui. Mas desse tempo para cá eu nunca mais vi esse cara.

[Pesquisador:] E o que a senhora pensa desse cara que a senhora falou?

[D. Amparo:] Eu só desejo boa sorte para ele, porque ele nunca me judiou com nada. A pena é que ele chegou aqui, guardou a arma aí [apontando para um cômodo da residência]. Eu não sabia, a polícia chegou e achou... Ele nunca usou de ignorância comigo, as coisas que ele fazia eram para me ajudar. Ele chegava aqui e dizia: “Aqui, D. Amparo, para senhora”, dinheiro, sabe. Aí, numa boa, ele nunca usou de ignorância comigo, com ninguém [...].

[André:] O que você acha dos policiais terem levado a senhora para [a margem do rio A.] e não pra delegacia?

[D. Amparo:] Eles me levaram primeiro para lá.

[André:] Para [o rio A.]?

[D. Amparo:] Foi. Me fizeram correr daqui para parada lá e de lá para cá e depois me algemaram. Aí, chegaram aqui, me botaram no camburão, foram me bater lá em cima [do rio A.]. Muita gente me falou que, se eu tivesse dado parte deles, era arriscado deles terem perdido até a farda, mas não mexi com isso não. Eu fiquei com muito medo, menino, eu nunca tinha mexido com polícia não!

[Pesquisador:] D. Amparo, agradeço muito por a senhora ter falado com a gente. É uma situação complicada mesmo.

[D. Amparo:] É, naquela época, eu estava com... Deixa-me ver... Agora eu estou com cinquenta e cinco... Naquela época, eu estava com quarenta e poucos. Agora no Natal vai fazer dois anos.

[André:] Então a senhora estava com cinquenta e três... Quando a senhora foi torturada pela polícia a senhora tinha cinquenta e três anos?

[D. Amparo:] É, 53 anos. Agora eu vou fazer 56.

[André:] Quando a senhora chegou lá na delegacia a senhora ainda foi torturada?

[D. Amparo:] Foi, menino! Isso aqui [mostrando cicatrizes na ponta do dedo] foi que eles colocaram a caneta no meu dedo, que arrancou o couro.

[André:] Foi usado o regime militar de tortura!

[D. Amparo:] Foi, foi, tudo, tudo. Eles fizeram isso tudo comigo, gente!

[André:] E a senhora com medo de procurar o fórum... Com medo de quê?

[D. Amparo:] Nada! Já estive no fórum. Isso aí eu já mexi no fórum. Já fui lá ao fórum não sei quantas vezes para mexer com isso aí.

[Pesquisador:] Para falar desse assunto?

[D. Amparo:] Já, já. Já tá liberado tudo lá.

[Pesquisador:] E no fórum, a senhora já...

[D. Amparo:] Já, já... Lá no fórum, eles já liberaram tudinho pra mim.

[André:] A senhora falou para o promotor que eles torturaram a senhora?

[D. Amparo:] contei. Eles falaram para eu levar três testemunhas e eu levei.

[Pesquisador:] E no fórum? Eles trataram bem a senhora no fórum?

[D. Amparo:] Trataram muito bem, trataram muito bem. Agora, na delegacia, eles me trataram muito mal, eles judiaram muito de mim.

[André:] A senhora acha que eles torturaram a senhora... Ninguém te tratou muito bem por a senhora não ser uma pessoa muito esclarecida da verdade? Uma pessoa que tem o coração muito bom, se tiver alguém precisando de ajuda a senhora abre as portas. A senhora acha que foi por isso que eles maltrataram a senhora?

[D. Amparo:] Sei lá.

[Pesquisador:] É, isso não dá para saber...

[André:] A senhora sabe ler?

[D. Amparo:] Tenho leitura nenhuma não. Ah, meu filho, se eu tivesse leitura, já tinha ferrado com eles! Eu queria que eu tivesse pelo menos leitura. Eu não tenho leitura de nada, nada.

[Pesquisador:] Por que a senhora diz isso?

[D. Amparo:] Porque se eu tivesse leitura eu iria procurar os meus direitos! Porque muita gente falava: “Amparo, você foi muito besta, você deveria ter mexido com isso. Que era agora para você estar aposentada. Estaria ganhando seu dinheiro todo mês, porque você é de idade, não tem quem lhe dê e eles fazem uma coisa dessas com você”. Eles quase me matam. Eles juraram de me matar mesmo, me ameaçaram foi muito. [...]

[Pesquisador:] A senhora contou para o advogado que a senhora...

[D. Amparo:] contei, menino, quando eu termino eu digo que foi Deus que me deu aquele tino, porque eu era, sei lá, eu não conversava nada, eu não falava nada com ninguém. E Deus me ajudou que no dia do meu testemunho, que eles vieram me chamar aqui, Deus me ajudou que eu contei tudo, tudinho direitinho, sem gaguejar, nem nada. Aí, eu conversando desde a primeira vez até o último dia, que foi minha audiência lá, e eu falando tudo direitinho. [...] Me tremi todinha, mas eu falei tudo direitinho.

Nas narrativas acima, provavelmente em virtude da espontaneidade que caracterizou a entrevistada em sua região de bastidores, D. Amparo evidencia de maneira bastante clara os sintomas anômicos. Primeiramente, pode-se falar da desorientação, mencionada em diversos trechos. Nota-se como a agressão percebida por D. Amparo compromete a função orientadora de suas expectativas estruturadas pela normalidade. A senhora, como grande parte dos indivíduos nas sociedades urbanas modernas, mantém a expectativa que associa sua integridade moral à sua imunidade com relação ao uso da força legal: ela considera que, não tendo atos ou intenções moralmente reprováveis, não se tornará alvo de agressão policial – “eu não estava com intenção de nada” ou “Aí, eu perguntei: ‘porque vocês estão me batendo?’ Porque eu nunca roubei, nunca matei ninguém, nunca desonrei ninguém”.

Além disso, suas narrativas dão a entender que, retrospectivamente, D. Amparo se vê com a expectativa de que poderia dialogar com os policiais, esperando mesmo que os policiais justificassem a agressão feita a ela: a pergunta “porque vocês estão me batendo?” fica sem resposta. Sobre seu antigo hóspede, apesar de ser criminoso suspeito, ele nunca figura como um antagonista às expectativas de normalidade mantida por D. Amparo, parecendo, pelo contrário, ter uma disposição recíproca para se adequar à rotina esperada pela senhora. De outro lado, comparando-se o que senhora fala dele com o que ela fala da polícia, a chegada dos policiais a sua residência apresenta um caráter de invasão, justamente por causa da quebra de normalidade empreendida pelos agentes da ordem. Diferentemente de seu antigo hóspede, os policiais arbitrariamente “judiam” de D. Amparo.

Considerando-se que a inação e a mera reação opõem-se conceitualmente à ação orientada por um sentido subjetivo, percebe-se um estado de desorientação nas narrativas de D. Amparo sobre a ocasião em que policiais invadem sua residência. O caráter de mera reação

é indicado pelos comportamentos aparentemente sem sentido discernível descrito pela senhora: “eu não estava nem lembrando de que acontecia nada”; ou “Me fizeram correr daqui para parada lá e de lá para cá e depois me algemaram”.

Já a inação é evidenciada, quando D. Amparo relata que, por medo, não consegue sair de casa sozinha: “eu não sei andar, sempre saio com mais alguma pessoa. [...] Eu não ando só em nenhum lugar aqui. [...] É porque eu tenho medo de andar”. A inação de D. Amparo, ligada ao medo de estar sozinha em lugares públicos, é um estado anômico que tem relação com a falta de um sentido capaz de orientar positivamente a ação. Quanto à associação entre esta falta de orientação e o encontro crítico com policiais dois anos antes, é algo que apenas se pode supor, com base no que foi narrado pela senhora.

Outro sintoma de inação e desorientação, por outro lado, encontra-se claramente vinculado às consequências da agressão policial: a senhora relata que, no momento imediatamente após a agressão, “não quis mexer com nada também. Porque eu não iria embora daqui, e se eu fosse mexer com isso, era obrigada eu ir embora daqui”. Entretanto, este sintoma anômico perdeu força, considerando que, como narra a senhora, mesmo a grande custo, ela prestou um depoimento detalhado sobre o ocorrido, relatando “tudo direitinho” aos operadores do Fórum judiciário de Vila-Mirim. Isso mostra que D. Amparo, de alguma forma, empenhou-se em normalizar o desvio dos policiais em relação à expectativa que era mantida sobre eles, restaurando parcialmente a confiança que a senhora possa ter em interações futuras com policiais.

Algumas emoções socialmente estruturadas e indicadoras de anomia foram também mostradas nas narrativas. As insistentes justificativas de D. Amparo revelam certo sentimento de culpa sobre o fato de abrigar, em sua casa, um homem considerado suspeito pela polícia. As justificativas sustentam que a senhora “não estava com intenção de nada”. Além disso, ela afirma repetidas vezes que não sabia nenhuma atividade ilegal do hóspede – “nem ele [o marido] e nem eu sabíamos que o cara era bandido. Aí, ele deixou a arma escondida aqui dentro de casa e eu não sabia”. A culpa é, neste caso, um estado de auto-atenção, resultado da percepção, por parte de D. Amparo, de que sua conduta pode ter se desviado dos padrões de normalidade vigentes. O que leva a senhora a ter essa percepção e esse sentimento são os eventos desenrolados a partir da invasão de sua residência por policiais, que são entendidos por D. Amparo como uma acusação, levando-a a focar-se sobre a justificação da própria

conduta e a desviar sua atenção potencial do jogo interativo quando estiver interagindo com policiais (ou com um estranho, como foi o caso do pesquisador).

Além da culpa, o ressentimento também aparece como um sintoma emocional de anomia, quando D. Amparo afirma que, se estivesse em outras condições, ela “já tinha ferrado com eles” – evidencia-se, assim, o aspecto de vingatividade que se correlaciona à emoção do ressentimento (BARBALET, 2001). Superficialmente, o desejo de revide por parte de D. Amparo pode ser entendido como uma tentativa de normalização da situação, o que não seria suficiente para correlacionar seu ressentimento à anomia. Contudo, como afirma Kehl (2007), uma característica inerente ao ressentimento é sua correlação com a inação: os pacientes neuróticos ressentidos são justamente aqueles que encontram uma justificativa para não por em prática o revide, a vingança, a retaliação – ou, pode-se acrescentar, a restauração dos padrões morais vigentes. Isto é precisamente o que ocorre com D. Amparo: segundo ela, o fato de não possuir instrução, de não “ter leitura”, impede-a de buscar um revide, “ferrar com eles”, embora a senhora tenha deposto sobre o caso na justiça. A presença do ressentimento dirige a atenção de D. Amparo para a conduta moral dos policiais, desfocando do jogo interativo que caracterizaria a prestação de serviços policiais sob condições “normais”.

Evidencia-se ainda a desorganização da interação, que aparece na forma da ênfase comportamental dada pelo relato de D. Amparo sobre os atos agressivos empreendidos pelos policiais. Sem recorrer a um quadro de referência que confira sentido à ação policial, a senhora elabora uma descrição minuciosa da sequência de movimentos físicos dos policiais agressores durante a tortura: “eles foram batendo logo e algemando logo, me jogando dentro do camburão”; ou “eles colocaram a caneta no meu dedo, que arrancou o couro”; ou ainda “foram me bater lá em cima [do rio A.]”. Entende-se que a origem da disfunção desse quadro de referência está na ruptura com os padrões de normalidade, o que ocorreu quando da invasão dos policiais à residência de D. Amparo e, posteriormente, quando ela foi torturada. A moradora desconhece os sentidos orientadores desta ação policial, que, aos seus olhos, é injustificável, conhecendo-lhe apenas os comportamentos objetivos – o que é, contudo, insuficiente para garantir a confiança entre ela e os policiais.

Outro aspecto de desorganização presente na fala de D. Amparo é o status de objeto que ela se vê ocupando, quando do encontro com policiais dois anos antes. Durante esse encontro, ela não consegue estabelecer um diálogo com os policiais, que respondem suas perguntas com agressões. Além disso, as agressões instrumentalizam, objetivam o status de D.

Amparo no encontro. A ausência de reciprocidade, de organização, no encontro contribui para enfraquecer expectativas de que as interações com policiais poderão se organizar de maneira dialógica, fundamentadas na mutualidade que deveria existir nos encontros de prestação de serviços policiais.

5.4.3 BRUNO E GILSON

O conjunto de informações a seguir inclui: (a) narrativas de moradores de Vila-Mirim sobre um evento específico de agressão policial e (b) registros de eventos observados concomitantemente ao processo de coleta dessas mesmas narrativas. Decorridos seis meses do início da pesquisa em Vila-Mirim, André telefonou para o pesquisador, convidando-o para uma incursão extraordinária a Vila-Mirim. Ele sugeriu que o pesquisador coletasse narrativas de dois jovens que, conforme noticiava, haviam sido torturados no interior da delegacia de polícia local poucas horas antes. Essa era uma oportunidade, segundo André, de a pesquisa captar, “em tempo real”, a violência policial que ocorria frequentemente em Vila-Mirim.

Chegando a Vila-Mirim, o pesquisador encontrou André e coletou narrativas produzidas por ele próprio e pelos dois jovens que afirmavam terem sido torturados. Os relatos foram coletados de maneira esparsa, no decorrer de toda uma manhã e tarde, enquanto André, o pesquisador e um jornalista local tentavam levar os jovens e a família de um deles até a sede do Ministério Público local, ou outro órgão competente, para formalizar uma denúncia. Com isso, o objetivo era aumentar a segurança dos jovens e da mãe de um deles, que, segundo os moradores, também havia sido torturada.

Um desses jovens será designado pelo pseudônimo de Bruno, que contava vinte anos, embora aparentasse, por sua constituição magra, não passar dos dezessete. Os trechos abaixo buscam sintetizar as narrativas esparsamente coletadas nas horas que se sucederam à sua violenta experiência com a polícia. Alguns relatos são respostas a perguntas feitas pelo pesquisador ou por André. Eles foram registrados em um caderno de anotações e, no trecho abaixo, esses registros foram transcritos em sua literalidade, omitindo-se apenas os nomes e apelidos de pessoas e lugares. Grande parte das narrativas de Bruno sobre sua experiência na delegacia de polícia foi verbalizada em alto volume e em tom de indignação.

Eles me torturaram, me deram choque! Tudo porque peguei uma bicicleta para dar um rolê... Mas depois eu devolvi. Depois vieram pegar a minha mãe aqui dentro de casa e arrastaram ela para fora! Me deram chutões nos peitos e me levaram lá para a delegacia. Pegaram fios descascados e me deram

choque nas costas. Um deles lá, falou que era para eu respeitar os “canas” quando eles passassem. Invadiram aqui em casa e bateram na minha mãe, tudo isso sem mandato! Pisaram na cabeça dela, disseram que iam dar um tiro na cara dela e ficaram humilhando ela lá na delegacia: “Sua velha suja! Sebosa! Vai tomar um banho!”.

[André:] A mãe dele é uma senhora de 52 anos, tem problema [deficiência mental]. Todo mundo aqui a vizinhança conhece ela e sabe que ela tem problema, não vai fazer mal a ninguém. A população fica revoltada por a polícia conhecer os moradores e mesmo assim fazer isso!

[Bruno:] Eles me bateram com um pedaço de pau, deram tapas na cara e disseram: “Quando a polícia passar, é para baixar a cabeça”! Me deram vários murrões no estômago. Usaram fio descascado e ligaram na energia. Sorte que eu falei que roubei, se não eles iriam jogar água em mim. Eles ficavam falando: “seu apelido para mim é Pato”¹¹².

[André:] Isso é tortura! Isso não existe no Brasil! [...]

[Pesquisador:] Como você saiu dessa situação?

[Bruno:] Meu pai chegou e me tirou de lá.

Ao falar dos choques que levou na delegacia, Bruno apontava para pequenas marcas esbranquiçadas que estavam espalhadas por todo seu tórax – segundo ele, as marcas do contato dos fios elétricos desencapados com sua pele.

Gilson, de dezesseis anos, era o outro jovem que afirmou ter sido torturado junto com Bruno, horas antes, nas dependências da delegacia local. Gilson era negro, diferente de Bruno, que tinha a cútis bem clara. Suas narrativas foram proferidas em tom calmo, ao contrário do tom indignado mostrado pelo outro rapaz.

Eu estava descendo a rua, quando vieram umas pessoas num [veículo] prata perguntando: “Você conhece o Bruno?”¹¹³. Então, um careca folgado saiu do carro e foi logo me dando um murrão. Na delegacia, me encheram de perguntas: quem era meu pai, minha mãe, minha idade, local de moradia. Ficavam me perguntando onde eram as bocas e quem é CBA.

[André:] CBA é uma gangue local. Se você subir essa rua aqui, vai ver uma pichação escrita CBA. São os traficantes daqui do bairro.

[Gilson:] Aí, me deram choques, bicudas e só pararam quando Bruno chegou. Eles queriam dar choque no meu saco: “Vou dar um choque no saco e ver se você aguenta”.

¹¹² De acordo com André e Bruno, Pato, a que os policiais fizeram referência, é um pequeno traficante local. Aqui, trata-se de um nome fictício.

¹¹³ De acordo com o que foi dito pelos dois rapazes no decorrer do dia, eles apenas se conheciam um ao outro, não sendo amigos próximos.

Em outro momento, Gilson acrescentou mais detalhes a sua descrição.

Passou o carro do meu lado e os caras falaram: “Olha a cara do vagabundo! Você é que é o ladrãozinho lá?”. Aí, um deles me deu um murro e perguntou: “Você conhece o Bruno?”. Mas eu não conseguia falar por causa do soco no estômago. Eles perguntaram: “Fala onde é a bocada! Duvido que você não sabe onde é!”. Aí, ele puxou meu cabelo pela frente, me puxando para dentro do carro. Na delegacia, a mulher do policial – acho que ela também é policial – disse: “Isso foi só uma liçãozinha para você sair dessa vida”. [Gilson:] “Não tenho vida nenhuma não, senhora! Sou só um estudante.” [Policial] “Você estuda na escola do crime, só se for!”.

Conforme a narrativa de Bruno, sua mãe havia também sido vítima de agressões pelos policiais. A senhora, que segundo André tinha deficiência mental, aparentava estar bastante amedrontada e não quis conversar com o pesquisador. Ela apresentava um inchaço no lado direito da cabeça. André incitava-a a narrar o ocorrido ao pesquisador e ao jornalista local, mas ela se negava.

Em dado momento do dia, após uma incursão infrutífera ao fórum judiciário local, estavam André, o jornalista, o pesquisador, Bruno e sua mãe postados em frente à residência dos últimos. Os carros do pesquisador e do jornalista estavam estacionados no local. O grupo acompanharia Bruno e Gilson em uma nova tentativa de registrar uma denúncia ou obter outro tipo de proteção no fórum local. Enquanto aguardavam o retorno de Gilson, André tentava, sem êxito, convencer a mãe de Bruno a acompanhar o grupo, mas a única resposta que obtinha da assustada senhora era: “Deixa quieto. É melhor não mexer com isso não.”

Foi então que um carro prateado, do mesmo modelo daquele que havia sido descrito por Gilson, despontou na esquina mais próxima da residência de Bruno. Imediatamente, Bruno gritou em volume alto: “Olha os caras aí!”, entrou abruptamente no carro do pesquisador, escondendo-se no vão entre o banco traseiro e os dianteiros. Concomitantemente e de forma também abrupta, sua mãe correu do portão onde estava para dentro da casa, batendo a porta, o que produziu um elevado ruído.

O carro prateado, tripulado por três homens, subiu lentamente a rua na direção da casa de Bruno e aproximou-se do carro do jornalista, que estava estacionado à frente do carro do pesquisador. Um dos que estavam no carro era o delegado-chefe local, principal gestor da delegacia onde os jovens afirmavam terem sido torturados. Com o carro parado ao lado do veículo do jornalista, o motorista do carro prateado conversou algo inaudível com o jornalista, por cerca de dez segundos. Decorrido esse tempo, o automóvel com os policiais arrancou em alta velocidade, levantando poeira sobre a estrada de terra. Posteriormente, o jornalista narrou

a conversa com o policial. Segundo ele, o policial perguntou, rindo: “E aí? Qual vai ser a manchete amanhã? ‘Velha louca apanha da polícia?’”, ao que o jornalista teria respondido: “Não, não. Compre o jornal e você vai ver”. Quando o carro saiu, Bruno sentou-se no banco de trás do carro do pesquisador, mas não saiu do veículo até chegar às dependências do fórum judiciário. Tampouco sua mãe saiu da residência naquela tarde.

Esse conjunto de dados não trata centralmente da interação entre os moradores de Vila-Mirim e os policiais locais, mas sim de estados emocionais vivenciados pelos moradores e que fazem referência a encontros prévios com policiais. Nessa síntese, fica evidenciada uma série de sintomas anômicos, como a desorientação, a desorganização e a presença de emoções anômicas socialmente direcionadas.

As narrativas de Gilson sobre seu contato com a polícia trazem evidências de desnortamento, a partir da ruptura com o padrão de normalidade empreendida pelos policiais. Em uma das narrativas, a ruptura é marcada pela ideia de que a agressão policial ocorreu em um momento rotineiro – “Eu estava descendo a rua” – o que foi quebrado abruptamente pelo ato agressivo. A desorientação de Gilson transparece em sua afirmação de que os policiais o “encheram de perguntas”, o que, em geral, frustra as expectativas de diálogo em reciprocidade que os indivíduos sustentam no cotidiano. O fato de Gilson relatar apenas que os policiais faziam perguntas e não mencionar suas próprias respostas a elas indica o colapso da reciprocidade e, na falta de uma orientação mútua, indica-se a inexistência de outra orientação. Essa inferência é reforçada pelo relato da tentativa de Gilson de estabelecer um diálogo com a policial que o agride. Quando ela afirma que o rapaz deve “sair dessa vida”, ele responde que é apenas um estudante. A resposta irônica da policial de que ele seria um “estudante da escola do crime” evidencia que não se tratava de um diálogo, frustrando as expectativas de reciprocidade trazidas pelo rapaz. Segundo as narrativas de Gilson, o rapaz, em seus encontros com policiais na noite anterior, viu-se impossibilitado de estabelecer um curso de interação dentro dos seus padrões que, usualmente, funcionam como uma orientação socialmente eficaz.

Outro sintoma de desorientação fica evidente quando Bruno e sua mãe fogem e escondem-se com a chegada do veículo tripulado por policiais. Fugir e se esconder são, aparentemente, comportamentos meramente reativos, surgidos a partir de um estímulo extracotidiano: o retorno dos policiais agressores à residência das vítimas. Em tais comportamentos, como em grande parte daqueles mostrados por indivíduos amedrontados, é

difícil perceber um sentido subjetivo que transcenda as reações automáticas. Além disso, fica claro o estado de inação do rapaz e de sua mãe ao se esconderem, já que nenhum dos dois mostrou-se disposto a sair do esconderijo depois de o automóvel com os policiais ter ido embora. Sintoma ainda mais evidentemente ligado à inação é o estado de afasia em que se encontrava a mãe de Bruno, evitando absolutamente falar com quem quer que fosse sobre a agressão ocorrida.

Já as emoções anômicas podem ser encontradas sob a forma de culpa e de indignação moral. A narrativa de Bruno indica o sentimento de culpa por um evento que ele vê como uma das causas da agressão que sofreu por parte de policiais. O rapaz conta que pegou “uma bicicleta para dar um rolé”, tendo, posteriormente, devolvido a mesma ao dono. A narrativa mostra que o rapaz entende, em retrospectiva, que este evento estava dentro de seus padrões de normalidade cotidiana, o que, segundo ele, teria provocado uma reação desproporcional dos policiais: “*Tudo* porque peguei uma bicicleta para dar um rolé”. Entretanto, o próprio ato de justificar-se evidencia o sentimento de culpa trazido, em algum grau, pelo rapaz, no momento atual. Além disso, há um indicador de que a culpa trazida por Bruno tem origem na agressão sofrida na delegacia: seu relato de que, quando torturado, afirmou ter roubado a bicicleta – “Sorte que eu falei que roubei, se não eles iriam jogar água em mim”.

Quanto à indignação moral, ela é, segundo Strawson (2008)¹¹⁴, um sentimento que nasce em uma dimensão cognitiva, que permite que alguém que não sofreu uma agressão experimente uma forma impessoal de ressentimento, como reação a uma agressão sofrida por outrem. É possível ter uma reação emocional ao que foi sofrido pelo outro, pelo simples fato de se ter conhecimento das condições nas quais ela teve lugar. Essa identidade de sentimentos indica também que os valores ofendidos na agressão eram compartilhados entre a vítima e o indivíduo que experimenta a indignação. Portanto, as expressões de indignação moral evidenciam que os membros da sociedade compartilham uma série de valores morais, correspondendo à solidariedade por semelhanças.

Entretanto, a indignação moral de um cidadão para com certos policiais tende a ser um elemento de alienação em interações futuras com policiais de forma geral. Isso porque, em uma interação marcada pela indignação contra certo indivíduo, a conduta moral deste passa a ser constantemente escrutinada. Com isso a atenção do indignado volta-se para essa conduta,

¹¹⁴ Ver ainda Oliveira (2002).

prejudicando o compromisso de atenção ao jogo que permitiria interagir com o indivíduo objeto da indignação.

Uma série de interjeições verbalizadas por André indica seu estado de indignação, o que mostra que ele se ressentia da agressão sofrida pelos rapazes e pela mãe de um deles: “A população fica revoltada por a polícia conhecer os moradores e mesmo assim fazer isso!”; “Isso é tortura! Isso não existe no Brasil!”. Essas interjeições evidenciam que André tinha as expectativas de que (a) não deve haver tortura no Brasil e de que (b) os policiais locais, que conhecem a população, deveriam respeitar os cidadãos de bem, distinguindo-os dos verdadeiros criminosos. Uma vez que essas expectativas foram rompidas, André mostra indignação moral, o que implica na disposição para atentar-se à conduta moral dos policiais. Isso representa um desvio dos requisitos de atenção no jogo da interação – um arrefecimento na confiança de compromisso.

A série de eventos relatados acima indica a desorganização da interação. Bruno e Gilson, desconhecendo as intenções e outros aspectos subjetivos que teriam orientado a agressão policial que sofreram, passam a comportamentalizar os eventos de tortura de que haviam sido alvo momentos antes. O registro do depoimento dos rapazes é pormenorizado em termos de descrição dos comportamentos: Bruno relata os choques e agressões físicas e verbais sofridas por ele e por sua mãe, ao passo que Gilson detalha os “murrões”, “bicudas” e agressões verbais de que foi vítima. O fato de os rapazes não conseguirem atribuir sentido a tais comportamentos dos policiais torna disfuncionais suas expectativas para com os agentes da lei, indicando a desorganização da interação sob o ponto de vista dos jovens. Como sintoma anômico de desorganização, acrescenta-se o status de objeto auto-atribuído pelos rapazes quando estão narrando a agressão. Eles são meros objetos dos atos agressivos, não se reconhecendo como empreendedores de nenhuma ação durante o encontro com os policiais.

Esse conjunto de informações, referentes a estados anômicos imediatamente posteriores à agressão policial, indica algumas das expectativas mais indispensáveis para os cidadãos, quando eles se defrontam com indivíduos policiais. Além de pressuporem que pouco provavelmente seriam alvos de ações violentas por parte de policiais, as vítimas de Vila-Mirim mostraram que, em suas rotinas prévias à agressão, traziam as seguintes expectativas aos encontros com os prestadores de serviços policiais: (a) a polícia deve ter um “mandato” para conduzir suspeitos de suas casas até a delegacia; (b) é possível estabelecer um diálogo com indivíduos na posição de policiais; (c) tortura não deve existir no Brasil; (d) os

policiais, ao conhecerem bem os moradores de seu território de atuação, saberão diferenciar entre criminosos e cidadãos comuns, respeitando a integridade moral dos últimos. Contudo, no estado atual em que se encontram os rapazes e a senhora que foram vítimas de violência policial, essas expectativas encontram-se disfuncionais. Isso, contudo, não ocorre com André que busca normalizar a situação, afirmando que “Isso não existe no Brasil” e buscando recursos de proteção para as vítimas: leva-las a autoridades competentes e trazer o jornalista local para levar a agressão a público – atos que indicam que ele manteve suas expectativas para com a polícia. Essa disposição opõe-se à que é mostrada pela mãe de Bruno: ela afirma que “É melhor não mexer com isso não”, o que mostra sua desistência em tentar normalizar o que eram expectativas amplamente compartilhadas sobre como deve ser a conduta dos policiais.

De maneira geral, as narrativas proferidas pelos moradores de Vila-Mirim e aqui destacadas para análise permitem discernir uma série de sintomas relacionados à anomia. A desorientação e a consternação dos moradores revelam-se, principalmente, por meio da quebra de rotina que eles associam ao fato de terem passado de usuários em reciprocidade para alvo das ações policiais de uso da força. O desnorteamento como sintoma anômico aparece também ligado à desistência em estabelecer diálogos com os policiais após o que, segundo as narrativas dos cidadãos, tornam-se tentativas frustradas de se manter uma orientação recíproca em interações prévias com os policiais. Além disso, a desorientação aparece como inação ligada ao medo ou como narrativas dos moradores sobre comportamentos sem sentido adotados por eles.

Já as emoções anômicas mais comumente manifestadas nas narrativas são a culpa, o ressentimento e a indignação moral. A culpa relaciona-se a uma percepção dos cidadãos de que eles estariam se desviando dos padrões morais pressupostos pelas expectativas básicas trazidas por eles próprios. Tal sentimento relaciona-se estreitamente com a percepção de que o uso legítimo da força, que é prerrogativa dos policiais, está se voltando contra eles mesmos. Por outro lado, há as emoções do ressentimento e da indignação moral, que imputam aos policiais a responsabilidade pela ruptura com os padrões de normalidade da vida moral. Mesmo que os policiais sejam percebidos como os desviantes em relação aos padrões morais, as expectativas de normalidade trazidas pelo cidadão tendem a perder a eficácia como fundamento da relação de confiança entre estes e os policiais.

A desorganização da interação é outro sintoma comum do estado anômico experimentado pelos respondentes. Essa desorganização aparece como a tendência a narrar as agressões sofridas como meros comportamentos, ou seja, são descritos os pormenores dos atos agressivos sem referências a motivos, intenções, sentidos ou outros atributos que normalmente estão presentes nas expectativas básicas que compõem as relações de confiança. Além disso, ao narrarem encontros críticos com policiais, os cidadãos tenderam a colocar-se como meros objetos das agressões sofridas, representando esses encontros como interações desorganizadas.

A investigação dos estados anômicos mostrados por moradores de Vila-Mirim que tiveram encontros críticos com policiais indica o conteúdo das expectativas consideradas dentre as mais fundamentais nas interações entre cidadãos e policiais. O quadro 1 sintetiza o conteúdo dessas expectativas, segundo se pôde inferir das narrativas aqui analisadas.

Quadro 1: Conteúdo das expectativas constitutivas das interações policial-cidadão.

Conteúdos das expectativas constitutivas das interações policial-cidadão
A polícia é responsável por oferecer proteção a cidadãos ameaçados, não sendo, ela mesma, elemento ameaçador da rotina dos cidadãos.
É possível estabelecer um diálogo com indivíduos na posição de policiais.
Os policiais devem conhecer bem os moradores de seu território de atuação, diferenciando entre criminosos e cidadãos comuns.
Os policiais respeitam a integridade moral dos cidadãos e apenas os criminosos são alvos do uso da força legítima empregado pelos policiais.
Policiais devem ter um “mandato” ou uma justificativa legítima para conduzir coercitivamente suspeitos para fora de suas casas.
Tortura não deve existir em países democráticos como o Brasil.

Fonte: pesquisa etnográfica em Vila-mirim.

6 RECIPROCIDADE

O presente capítulo trata das expectativas de reciprocidade trazidas por policiais profissionais que atuam na Grande Brasília. Entendendo-se que reciprocidade, como conteúdo de expectativas, encontra-se estreitamente ligada às ideias de igualdade e complementaridade, buscou-se mensurar a intensidade das expectativas de reciprocidade manifestadas por policiais civis e militares que atuam em Brasília, o que se aferiu por meio da utilização de perguntas dos questionários oriundos da pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais”, do Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia – Violência, Democracia e Segurança Pública. Com base nessa mensuração das expectativas de reciprocidade, é verificada a hipótese de que a maior intensidade de manifestação dessas expectativas associa-se à menor percepção da falta de confiança na relação entre policiais e cidadãos. Além disso, são exploradas as associações entre expectativa de reciprocidade e região de atividade do policial.

Na teoria clássica de Durkheim, as relações do tipo contratual são a marca da solidariedade social na sociedade moderna, relações que são, por definição, caracterizadas pela “reciprocidade de direitos e deveres” entre as partes (DURKHEIM, 2008, p. 193). A forma caracteristicamente moderna de solidariedade, em que a reciprocidade é um traço definidor, contrapõe-se a formas premodernas de sociação, em que as relações são assimétricas e as prerrogativas, unilaterais. Segundo a concepção de Durkheim, a forma de integração nas sociedades premodernas é baseada nas semelhanças sob uma divisão do trabalho ainda rudimentar (solidariedade mecânica), ao passo que a transição para a sociedade industrial traz uma forma de solidariedade que se estabelece por meio da interdependência entre diferentes profissões, no contexto de uma complexa divisão do trabalho (solidariedade orgânica).

Durkheim (2008) aponta que uma das primeiras diferenciações ocorridas no tecido social das sociedades pré-industriais é a formação de um órgão central, de governo¹¹⁵, em contraposição a uma massa ainda pouco diferenciada de governados. Nesse “estágio” da divisão do trabalho, as relações de poder são unilaterais e o governante possui um caráter sobre-humano, atuando em um contexto de inferioridade dos súditos.

¹¹⁵ Durkheim (2002) considera que Estado e governo são organizações funcionalmente equivalentes, cabendo ao Estado a função “cerebral”, de governo da sociedade.

As relações do déspota bárbaro com seus súditos, assim como a do senhor com seus escravos, do pai de família romano com seus descendentes, não se distinguem da do proprietário com os objetos que possui. Elas nada têm dessa *reciprocidade* que a divisão do trabalho produz. Disse-se com razão que elas são unilaterais. A solidariedade que elas exprimem permanece mecânica, portanto (DURKHEIM, 2008, p. 163, grifo nosso).

Ou seja, a *reciprocidade* das relações contratuais modernas contrapõe-se, ao menos conceitualmente, à *unilateralidade* presente nas sociedades em que a única divisão do trabalho significativa existente é aquela entre governantes e governados. Nestas sociedades, os governantes assumem um caráter de deidade conferido pela consciência comum e derivado da preponderância do vínculo religioso. Portanto, a relação entre Estado e sociedade sob a solidariedade mecânica não é marcada pela reciprocidade de direitos e deveres, mas por prerrogativas que são unilateralmente concedidas aos representantes do órgão estatal. O vínculo entre governante e governados e a assimetria que caracteriza esta relação são estabelecidos pela consciência comum da sociedade.

Concomitante à transição para a solidariedade orgânica, mudam as funções dos órgãos governamentais, que passam a atuar principalmente como moderadores da função de outros órgãos, tanto estatais como da sociedade civil. Em tais contextos, cada vez mais comuns na época moderna, os órgãos estatais diferem dos da sociedade apenas “pela natureza das funções” desempenhadas (DURKHEIM, 2008, p. 165), não havendo desigualdade entre os direitos e deveres que os vinculam. Nas modernas sociedades industriais, “o lugar do indivíduo se torna maior e o poder governamental *menos absoluto*” (p. 208, grifo original).

O caminho para a solidariedade por diferenças é paralelo ao que conduz as sociedades à democracia; nas democracias, há reciprocidade e interdependência entre o Estado e seus cidadãos, já que os órgãos estatais dependem dos da sociedade civil, assim como estes dependem daqueles: “Graças às trocas constantes que se fazem entre os indivíduos e o Estado, sua vida está ligada a deles, assim como a deles à sua” (DURKHEIM, 2002, p. 127). Para Durkheim, uma característica definidora da transição para a democracia é que a comunicação entre Estado e cidadãos torna-se mais substancial e mais efetiva. Ao se referir à maior comunicação entre Estado e sociedade civil, Durkheim alude ao caráter recíproco dessa relação: na democracia, por um lado, é permitido ao público “seguir a marcha do governo”, enquanto, por outro lado, o governo toma conhecimento do “produto de suas [dos cidadãos] reflexões” (p. 116). Assim, nas sociedades democráticas modernas haveria, em comparação com os contextos pré-industriais, uma maior reciprocidade na relação entre cidadãos e órgãos

estatais, no que se inclui a relação que os cidadãos estabelecem com as polícias, entendidas como representantes do poder estatal.

Uma vez que a transição para a solidariedade orgânica não é um processo acabado, as sociedades modernas ou industriais são contextos de convivência das duas formas de solidariedade, o que implica que nessas sociedades existem tanto relações baseadas na unilateralidade quanto interações de reciprocidade. Nesse cenário, as polícias, como qualquer organização moderna ligada ao Estado-nação, possuem potencialmente uma dupla inserção. Por um lado, existem as prerrogativas reivindicadas pelos policiais e ligadas a sua posição de representantes da autoridade estatal, como os direitos de prender, andar armado e abordar pessoas, concedidos unilateralmente a esses agentes estatais nas suas relações com os cidadãos (SKOLNICK, 1966)¹¹⁶. Por outro lado, no bojo da solidariedade orgânica, surgem uma série de direitos de cidadania, que empoderam o cidadão nas relações com o Estado-nação, concedendo-lhe status de reciprocidade diante do policial. Neste contexto, os policiais, tanto quanto os usuários de seus serviços, possuem uma série de direitos e deveres que são estabelecidos em função da interdependência que caracteriza sua relação (MANNING, 2010)¹¹⁷.

Assim, a teoria de Durkheim vê a reciprocidade como elemento distintivo entre as formas de sociação baseadas na semelhança e a solidariedade baseada no contrato entre diferentes e complementares. Tal ideia de reciprocidade não é a mesma contida no “sistema das prestações totais” concebido por Mauss (2003, p. 183-314) para o estudo da dádiva em sociedades primitivas. Para o autor, a dádiva, ou oferta de presentes, em certas sociedades não modernas, está fundamentada sobre três obrigações: dar, receber e retribuir (p. 243-51). O sistema normativo composto por tais obrigações, o chamado “sistema das prestações totais” (p. 191) aparece de forma mais evidente em determinadas sociedades primitivas, embora, segundo Mauss, elas também estejam presentes nas sociedades modernas, ainda que obscurecidas por outras formas de troca.

Algumas das características da noção de reciprocidade utilizada por Mauss indicam a diferença entre esta e a concepção trazida por Durkheim. Primeiro, as prestações totais não são contratos entre indivíduos, mas são instituições “perpétuas” que regulam as relações entre

¹¹⁶ Ver ainda Becker (2008) e Loader (1997).

¹¹⁷ Ver também Monet (2001).

os grupos que intercambiam. As prestações totais não vinculam entidades diferentes e interdependentes, mas se dão entre “fratrias”, segmentos semelhantes que caracterizam as formas sociais pré-modernas (MAUSS, 2003, p. 190; 194). Portanto, nas prestações totais teorizadas por Mauss, as normas de “reciprocidade” são tradições consolidadas para as quais são irrelevantes a individualização e a mútua interdependência que caracterizam a modernidade. Segundo, as prestações totais são unilaterais, já que nelas estão envolvidos os direitos e prerrogativas, a autoridade e a honra apenas dos líderes dos grupos que doam ou retribuem (MAUSS, 2003, p. 200; 243-51). Nem os liderados nem os membros do grupo receptor estão em um status que favoreça a reciprocidade na interação com os governantes, como ocorreria nas sociedades modernas democráticas segundo a concepção de Durkheim. Portanto, o conceito de reciprocidade de Mauss parece não dar conta da confiança relacional nem da mutualidade que passam a marcar as relações Estado-sociedade na modernidade. Por outro lado, ao afirmar a persistência desse tipo de norma na modernidade, Mauss aponta para normas que afetam significativamente a reciprocidade entre indivíduos nas relações de tipo contratual.

Tratando da coexistência entre as duas formas de solidariedade, Durkheim (2008, livro III) ressalta que a solidariedade orgânica só teria condições de se realizar plenamente caso houvesse um “requisito de justiça”, em que as entidades sociais (indivíduos ou grupos) pudessem entrar em contato apenas em função da interdependência recíproca. Caso este requisito não se efetive, como ocorre na época moderna, tem-se os chamados “contratos forçados”. Esse conceito, que parece uma contradição em termos, designa os arcabouços normativos que não decorrem diretamente da mútua interdependência, mas que são impostos para aquelas classes inicialmente subalternas no processo produtivo. Nesse contexto, nota-se a existência de uma desigualdade externa à divisão do trabalho social, e que existe na forma de coerção. Se a cidadania pode também ser entendida como uma relação contratual, então a modernidade vem a ser caracterizada tanto pela reciprocidade contratual entre cidadãos e órgãos estatais, um traço de maior avanço democrático, quanto pela coerção que coloca cidadãos e agentes estatais em posição desigual, tanto em favor dos primeiros quanto em favor dos segundos.

De acordo com Rawls (2003), em uma sociedade individualizada como as da modernidade atual, esse requisito de justiça teorizado por Durkheim pode ser interpretado como a necessidade de reciprocidade nas interações situadas, em que existem expectativas de direitos vinculadas a obrigações dos outros participantes no âmbito interno dos encontros face

a face. Para a autora, apenas a reciprocidade situada daria conta de incorporar a diversidade individual da fase atual da modernidade, representando o vigor da solidariedade por diferenças. Nesse sentido, a reciprocidade entraria em conflito com os elementos externos às situações de interação e impositivos de uma situação de desigualdade, como por exemplo, os direitos e prerrogativas unilaterais. No que se refere à relação polícia-sociedade, essa unilateralidade pode ser encontrada tanto do lado dos cidadãos, em certas configurações do direito à segurança que instrumentalizam o policial¹¹⁸, assim como, do lado dos policiais, existem os direitos de prender e abordar pessoas de forma unilateral¹¹⁹.

Considerando, nesse sentido, que a reciprocidade é uma propriedade observável dos intercâmbios sociais, ela pode ser entendida resumidamente segundo dois aspectos: (a) a igualdade dos participantes perante as normas que regem as interações; e (b) a complementaridade como interdependência nas interações entre participantes que têm características diferentes entre si.

Conforme a noção de confiança concebida pela etnometodologia, a reciprocidade é um dos principais conteúdos da atitude natural da vida cotidiana em sociedades modernas, entendendo-se reciprocidade como a igualdade diante das regras que pautam a interação. Isso quer dizer que, especialmente quando transitamos por contextos modernos, esperamos que os outros com quem interagimos, tanto quanto nós mesmos, atenham-se às regras de uma interação normal. As interações deste tipo apresentam um caráter de jogo, em que os jogadores, não podendo estar em patamares hierárquicos, colocam-se em igualdade de condições diante das regras. Confiamos que, nas interações, os outros ocuparão o status de jogador, de modo que todos participantes interajam em um mesmo patamar; além disso, pressupomos que os outros mantenham esta mesma expectativa para conosco. Confiar na reciprocidade das atitudes do outro é um dos principais conteúdos da confiança (GARFINKEL, 1963). Nesse sentido, a reciprocidade nas interações pressupõe, como regra constitutiva, a igualdade entre os participantes, que equivale à simetria, no conceito proposto por Goffman (1967, p. 52): “Uma regra simétrica é aquela que leva um indivíduo a ter as mesmas obrigações e as expectativas para com outros que estes outros têm para com ele”.

¹¹⁸ Conforme exemplificado nas seções 3.1 e 4.6 deste trabalho.

¹¹⁹ Como tratado nas seções 3.3, 3.4 e 4.3 deste trabalho.

Deve-se notar que a igualdade implícita na reciprocidade consiste em nada mais que igualdade de status diante das regras do jogo; nas interações em que há reciprocidade, há espaço para a diversidade dos participantes, que estão em condições de se complementarem mutuamente. Isso implica que a reciprocidade nas prestações de serviços policiais envolve tanto a igualdade de status entre usuários e prestadores como também a complementaridade entre estas partes.

Uma vez que a reciprocidade na interação implica na aceitação da diversidade, ela é um elemento indispensável à moderna divisão do trabalho, fundada sobre a interdependência entre os diferentes e complementares. No contexto moderno, a complementaridade entre policiais e cidadãos possui duas dimensões: (a) as expectativas do cidadão ganham importância como elemento normativo indispensável da relação polícia-sociedade, já que o governo nas democracias modernas deixa de ser algo exercido unilateralmente pelos governantes; e (b) as organizações policiais prestam um serviço especializado que cabe apenas a elas, tanto em função do conhecimento específico que ele envolve, como pelas funções específicas que as polícias desempenham como órgãos ligados ao Estado-nação¹²⁰.

Com base na etnometodologia e na teoria da democracia proposta por Durkheim, pode-se dizer que a polícia democrática é aquela que expressa mais perfeitamente uma relação contratual com o cidadão e sofre menos interferência de exigências institucionais da solidariedade por semelhanças. Entende-se instituição como a entidade externa à interação e historicamente constituída, em oposição às normas internas, constitutivas e situacionalmente constituídas. De acordo com a etnometodologia, as principais consequências institucionais para a ordem da interação são: (a) o desvio da atenção e do sentido discursivo dos agentes, que assim abandonam a orientação recíproca nas interações; (b) a instituição de um árbitro para o intercâmbio, favorecendo o estabelecimento de assimetrias baseadas em direitos e garantias unilaterais; (c) a homogeneização da apresentação do eu por parte dos participantes (RAWLS, 2010).

Observações registradas em capítulos prévios, sobre interações entre policiais e cidadãos em Brasília, indicam, por um lado, a não reciprocidade em função do atendimento a

¹²⁰ Para Durkheim (2002, p. 129-30), a democracia se caracteriza por uma divisão do trabalho governamental entre Estado e sociedade, que traz em seu bojo as ideias de complementaridade e interdependência harmônica: “Para saber o que é útil, ele [o Estado] está em melhores condições do que o povo; portanto, deve ver as coisas de maneira diferente que o povo. [...] É necessário que haja entre essas duas partes da organização social [Estado e cidadãos] uma harmonia tão completa quanto possível [para que se caracterize a democracia]”.

variadas exigências institucionais. A não reciprocidade é indicada por relações assimétricas que ora tendem a enfatizar alguma prerrogativa policial ligada à distribuição monopolística do uso da força, ora elas privilegiam o direito à segurança como garantia concedida unilateralmente ao cidadão, instrumentalizando o trabalho exercido pelo policial. Por outro lado, certas normas institucionais, especialmente as provenientes dos conselhos de segurança e de um projeto de controle externo da polícia, promovem certo empoderamento dos cidadãos, de modo a colocá-los em igualdade de status diante de policiais – nesse sentido, pode-se dizer que há instituições que favorecem a reciprocidade.

Além da igualdade de status, a complementaridade entre os que interagem também indica o caráter recíproco de um intercâmbio, conforme já mencionado. Essa complementaridade se expressa quando cidadãos recorrem a serviços que, no interior da atual divisão do trabalho, só podem ser prestados por indivíduos investidos da função policial. A reciprocidade existe assim quando há um diálogo, em igualdade de posições, entre policial e cidadão, com base nessas demandas específicas¹²¹. Como ocorre com a generalidade das profissões na fase atual da modernidade, os policiais detêm um conhecimento profissional próprio, que alimenta as redes de interdependência das quais esses profissionais fazem parte. A especificidade da função policial refere-se não apenas a sua dimensão profissional, mas a expectativas generalizadas que vinculam os serviços policiais como atribuição exclusiva do Estado-nação. Como lembra Durkheim (2008), a função atribuída aos órgãos estatais em democracias é concentrar a deliberação sobre assuntos públicos; nesse sentido, as organizações policiais democráticas incumbem-se da reflexão especializada sobre assuntos de segurança pública.

O presente capítulo trata da oposição entre reciprocidade, entendida como complementaridade, e autoridade, entendida como garantias unilaterais concedidas ao policial. Desta vez, o foco não está sobre os encontros entre policiais e cidadãos, mas sobre a forma como o dilema entre reciprocidade e autoridade aparece conformado às expectativas trazidas pelos policiais profissionais cuja atuação circunscreve grande parte da Região Metropolitana de Brasília. Assume-se que parte das expectativas dos policiais refere-se à direitos e prerrogativas, ligadas à posição privilegiada dos policiais no sistema de distribuição

¹²¹ Evidente, as condições de igualdade e complementaridade frente aos serviços policiais não se colocam para todos, mas apenas para aqueles reconhecidos como cidadãos, ou, ao menos, como participantes idôneos de interações situadas com os policiais, conforme discutido no capítulo 4 deste trabalho.

do uso da força – o direito de prender, de andar armado e de abordar cidadãos – prerrogativas que colocam o policial em posição superior ao usuário. Tais expectativas expressam um pressuposto tácito de não reciprocidade e, portanto, tendem a desfavorecer a confiança relacional, indicando a insipiência da polícia democrática.

Contudo, há outro conteúdo de expectativas, que não pressupõe uma posição de autoridade, mas se refere à posição complementar do policial como prestador de serviços. Estas expectativas pressupõem uma formação, um preparo próprio, que resulta em uma personalidade profissional específica que aparece nas performances de interação dos policiais com os usuários, em diálogo com demandas por um tipo particular de serviços. Estas são as expectativas de reciprocidade que, caso acionadas em interações com cidadãos, constituem terreno propício ao estabelecimento da confiança relacional. Além disso, as expectativas de reciprocidade enfatizam a interdependência entre os cidadãos e os policiais, que são tidos pelos usuários como representantes do órgão estatal, indicando assim uma maior disposição para o contrato Estado-cidadão que caracteriza a democracia.

Cabe, portanto, analisar como tais tendências aparecem nas expectativas dos policiais profissionais que atuam em Brasília. Tal análise¹²² é desenvolvida aqui, tendo como base as informações obtidas na aplicação de dois *surveys* amostrais: um realizado junto aos policiais da Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF) e outro no âmbito da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF). Essas duas organizações têm como circunscrição de atuação o Distrito Federal, área que abrange o centro e os principais núcleos populacionais da Grande Brasília.

Os *surveys* foram aplicados no âmbito da pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais”, coordenada pela professora Maria Stela Grossi Porto e empreendida pelos pesquisadores do Núcleo de Estudos sobre Violência e Segurança, da Universidade de Brasília (NEVIS-UnB), desde o ano de 2009. Os questionários aplicados (Anexos II e III) atendem aos objetivos ligados a tal projeto: compreender a identidade profissional policial em conexão com o controle da violência policial e com o reconhecimento por parte de sociedade. Na PMDF, os questionários foram aplicados a uma amostra de 1.181 respondentes do universo de 11.898 profissionais contabilizados como em exercício de atividades-fim na

¹²² Esta análise contou com a ajuda indispensável de Valeska de Carvalho Figueiredo, epidemiologista filiada à Fundação Instituto Oswaldo Cruz, a quem o autor agradece.

organização. Já o *survey* da PCDF contou com 396 respondentes entre 4.026 agentes, delegados e escrivães envolvidos nas atividades-fim dessa corporação.

6.1 EXPECTATIVAS DE RECIPROCIDADE DOS POLICIAIS PROFISSIONAIS

Para a compreensão das expectativas de reciprocidade dos policiais, destaca-se a questão 49 dos questionários: perguntou-se “Em sua avaliação, o que mais distingue o policial militar [ou civil] do outro cidadão não policial (paisano)?”. Como resposta, são oferecidos sete subitens, nos quais os respondentes marcam se concordam ou não com cada elemento de distinção. Destes sete subitens, três podem ser tidos como *expectativas de autoridade*: eles dizem respeito a prerrogativas ou direitos ligados à posição privilegiada do policial na economia do uso da força. Ou seja, em resposta à pergunta sobre o que distinguiria o policial do cidadão não policial, as expectativas de autoridade são indicadas pelas respostas “direito de prender” (49.2), “direito de usar arma” (49.5) e “direito de abordar pessoas” (49.7). Por ressaltarem a assimetria baseada nas prerrogativas mantidas pelos policiais, as expectativas de autoridade indicam a certeza da não reciprocidade nas interações com os cidadãos.

Por outro lado, três outros subitens podem ser considerados *expectativas de reciprocidade*, ou seja, as distinções entre policial e não policial são entendidas como complementaridade que caracterizaria a relação entre polícia e sociedade. Os itens que podem ser enquadrados nessa categoria são: “preparo físico (força e resistência)” (49.1), entendendo-se o preparo físico como parte de uma formação profissional específica. Apesar das considerações técnicas sobre se as tarefas propriamente policiais da atualidade exigem ou não uma aptidão física específica, importa considerar a relação de complementaridade entre aquele que não tem preparo físico e aquele que o tem e que pode oferecer essa habilidade como um serviço. Portanto, entende-se que os respondentes que marcam tal alternativa indicam possuir uma expectativa de reciprocidade no trato com o cidadão.

Outro subitem que indica expectativas de reciprocidade é “formação técnica/profissional” (49.4). As profissões que resultam da divisão contemporânea do trabalho envolvem o domínio de um conhecimento altamente especializado – são os peritos da fase atual da modernidade, como apontado por Giddens (1991; 1996). O subitem sobre a formação técnica policial aponta também para as diferenças complementares, apontadas por Durkheim (2002), envolvidas na função reflexiva desempenhada pelos órgãos estatais em sociedades democráticas: as questões de segurança pública afetam o conjunto dos cidadãos em geral, mas

os órgãos ligados ao Estado concentram os saberes especializados na questão. Os policiais, como qualquer agente estatal, devem, portanto, possuir formação técnica diferenciada. Por isso, a ênfase sobre formação profissional como diferença entre policiais e cidadãos indica o reconhecimento de que existe uma demanda pelo saber especializado nas questões de segurança pública, demanda esta fundada na complementaridade da profissão policial na sociedade.

Finalmente, tem-se o item “natureza da sua atividade” (49.6), que indica que os policiais reconhecem que prestam um serviço de caráter intrinsecamente diferente dos demais ofertados aos cidadãos, uma atividade que não tem equivalente entre os prestados pelos órgãos da sociedade civil ou por outros órgãos estatais. Os cidadãos, portanto, necessitariam desse serviço, indicando-se assim o caráter de interdependência e complementaridade contido neste subitem.

Além dos subitens ligados a expectativas de autoridade e aqueles que indicam expectativas de reciprocidade, há ainda um subitem que não pôde ser enquadrado em nenhum dos dois conjuntos: o item “sua personalidade (postura, valores)” (49.3). Este subitem tem um significado ambíguo, podendo apontar, por um lado, para a postura e os valores específicos das profissões policiais, caso em que indicaria expectativas de reciprocidade. Por outro lado, este subitem pode dar a entender que o que diferencia o policial do cidadão é que aquele assimila melhor os valores e posturas amplamente valorizados na sociedade, como, por exemplo, honra e honestidade. Neste caso, a resposta ao subitem indicaria que o policial se percebe em uma posição superior dentro de uma escala de valores compartilhados como consciência comum, ou seja, uma expectativa de autoridade.

Com base nas respostas a essa questão sobre os elementos definidores da distinção entre policial e cidadão, criou-se a *escala de expectativa de reciprocidade* (ER). A elaboração desta escala baseia-se na contraposição, proposta na teoria de Émile Durkheim, entre reciprocidade e autoridade como elementos de solidariedade social. A escala foi aferida, para cada respondente, atribuindo-se um ponto negativo (-1) para cada resposta positiva referente às expectativas de autoridade: “direito de prender”, “direito de usar armas” e “direito de abordar pessoas”. Por outro lado, para cada resposta indicativa de expectativas de reciprocidade – “preparo físico”, “formação técnica/ profissional” e “natureza da sua atividade” – foi atribuído um ponto positivo (+1). Não foram atribuídos pontos às respostas negativas, às não-respostas e às respostas ao subitem “Sua personalidade (postura, valores)”. Com isso, cada questionário

respondido correspondeu a uma ER variando entre -3 e 3, em que 3 indica a alta relevância da reciprocidade nas expectativas do respondente, ao passo que -3 indica que a reciprocidade não é pressuposta de maneira significativa. Na construção desta escala, há o pressuposto de que cada resposta no sentido da autoridade anula uma resposta de expectativa de reciprocidade. Isso implica, por exemplo, que a escala de reciprocidade igual a zero engloba tanto as respostas ambíguas, que afirmam ambos os tipos de expectativa, como as não-respostas, estas últimas tendo aparecido em número reduzido nas amostras¹²³. De modo a proporcionar um melhor entendimento das expectativas trazidas por policiais em interações com cidadãos, busca-se aqui explicar o papel das expectativas de reciprocidade na percepção da confiança entre polícia e população civil. Além disso, são exploradas as correlações entre ER e região de trabalho dos policiais profissionais.

A mensuração da escala de expectativa de reciprocidade por meio de *surveys* aplicados a policiais em amostras representativas do contingente organizacional apoia-se em alguns pressupostos inerentes ao processo de pesquisa. Primeiramente, embora parte significativa das expectativas constitutivas seja composta por pressupostos irrefletidos dos sistemas de relevância individuais (SCHUTZ, 1944; GIDDENS, 2009), assume-se que um conteúdo substancial delas possa aparecer como resposta a perguntas simples do questionário, como a que trata da diferença entre o policial e o não policial. Não se pressupõe que todas as distinções esperadas pelos respondentes apareçam no questionário, mas que os subitens que respondem à questão tragam à tona certos elementos centrais das expectativas policiais usualmente trazidas às interações com os cidadãos – expectativas que, contudo, não necessariamente haviam entrado no âmbito reflexivo do agente. Assume-se que a característica da questão 49 de trazer alguns subitens ligados à autoridade e outros ligados à reciprocidade permite inferir, de maneira indicativa, uma tendência maior ou menor no sentido da reciprocidade como conteúdo das expectativas trazidas à interação, sem a pretensão de fazer um apanhado exaustivo desses conteúdos.

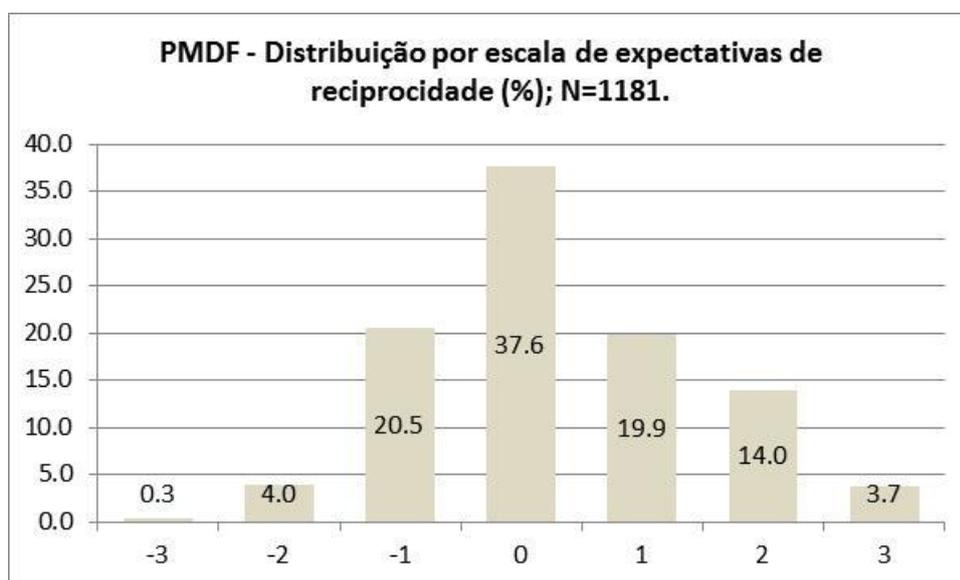
Um segundo pressuposto refere-se à fidelidade do respondente com respeito às expectativas mais relevantes que integram seus conteúdos reflexivos – assume-se que cada

¹²³ Os questionários que não continham resposta alguma para os subitens da questão 49 foram também considerados na análise, admitindo-se a possibilidade de o respondente julgar que nenhum dos subitens apresentados indica uma distinção relevante entre policiais e cidadãos. Na PMDF, houve 17 não-respostas para a questão na amostra de 1.181 respondentes. Já na PCDF, foram quatro não-respostas no interior de uma amostra de 396 policiais.

policial da amostra transmitiu fielmente o resultado de suas reflexões à resposta desta e de outras questões. Terceiro, assume-se um mínimo de congruência entre, de um lado, as interpretações levadas a cabo pelos respondentes acerca das questões e, de outro, as intenções dos pesquisadores que as redigiram quanto ao significado das mesmas. Isso inclui as expectativas dos pesquisadores de terem formulado perguntas pertinentes às culturas de bastidores dos policiais, evitando respostas “politicamente corretas” ligadas à apresentação do eu do policial em ambientes externos às suas organizações. Essa congruência é pré-requisito para a análise das respostas e apoia-se na experiência prévia dos pesquisadores com pesquisa etnográfica ou naturalística nas organizações policiais sob estudo.

O resultado geral da mensuração da ER pelo *survey* aplicado aos policiais militares do Distrito Federal pode ser observado no gráfico 1. Observa-se que, dos 1.181 respondentes, 444 (ver tabela 1), ou seja, 37,6 %, têm ER igual a zero. Esse número inclui as 17 não respostas da questão 49, mas, também, preponderantemente, os respondentes que marcaram um número igual de subitens indicadores de autoridade e de reciprocidade. As escalas de reciprocidade medidas na polícia militar aparecem em uma distribuição normal, ou seja, uma curva de distribuição em forma de sino (gráfico 1). A média aritmética dos ER na PMDF foi de 0,296, pouco acima do valor mediano zero, o que é indicado também pelo fato de a curva de distribuição tender para a direita – a frequência total de escalas positivas (37,6%) foi maior que a frequência de valores de ER negativo (24,8%). Esta configuração indica que, de maneira geral, há uma tendência à complementaridade como conteúdo das expectativas trazidas pelos policiais militares do DF às interações com os cidadãos.

Gráfico 1: PMDF – Amostra distribuída por escala de expectativa de reciprocidade (%).



Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

Tabela 1: PMDF – Amostra distribuída por escala de expectativa de reciprocidade (números absolutos).

Escala de expectativa de reciprocidade (ER)	Número de respondentes
-3	4
-2	47
-1	242
0	444
1	235
2	165
3	44
Total	1181

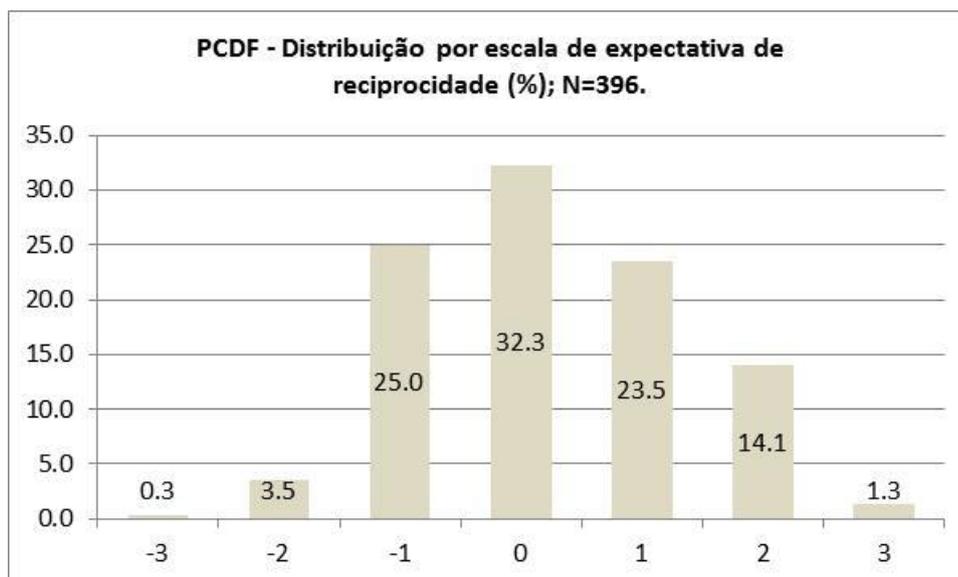
Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

A mensuração do ER na Polícia Civil do Distrito Federal resulta em uma configuração semelhante à da PMDF. Conforme mostrado no gráfico 2¹²⁴, a maioria relativa dos questionários (32,3%) expressou uma escala igual a zero. Este número inclui as quatro não-respostas, mas, sobretudo, os respondentes que marcaram subitens de expectativas de autoridade em igual número aos de expectativas de reciprocidade. Considerando a amostra da PCDF, a distribuição das respostas também foi em forma de sino, com leve tendência para a direita, como mostra o gráfico 2. Essa distribuição revela que a frequência geral de escalas positivas (38,9%) supera a de escalas negativas (28,8%), de modo que amostra perfaz uma ER média¹²⁵ ligeiramente acima de zero: 0,227. Tal como a amostra referente à polícia militar, a PCDF mostra também uma tendência à reciprocidade no interior das expectativas indicadas pelos policiais respondentes.

¹²⁴ Ver também a tabela 2.

¹²⁵ Média aritmética das escalas na amostra.

Gráfico 2: PCDF – Amostra distribuída por escala de expectativa de reciprocidade (%).



Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

Tabela 2: PCDF – Amostra distribuída por escala de expectativa de reciprocidade.

Escala de expectativa de reciprocidade (ER)	Número de respondentes
-3	1
-2	14
-1	99
0	128
1	93
2	56
3	5
Total	396

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

6.2 PERCEPÇÃO DA CONFIANÇA

Essas informações tornam possível a verificação da hipótese que associa as expectativas de reciprocidade à percepção da confiança relacional entre policiais e cidadãos. De acordo com os estudos etnometodológicos (GARFINKEL, 1963; 1984), confiar é agir com base em expectativas que incluem de maneira central a reciprocidade das contrapartes no jogo social. Esse teorema é, de certa forma, comprovado nos procedimentos em que as expectativas de

reciprocidade são sistematicamente frustradas: os participantes tornam-se menos confiáveis quando vão de encontro às expectativas de reciprocidade. Se intensidade das expectativas de reciprocidade pode ser considerada uma variável, é possível inferir que os indivíduos que mais significativamente têm as expectativas de reciprocidade como orientação de suas ações são aqueles com maior potencial para se engajarem em interações de confiança relacional.

Conforme já discutido neste trabalho, quase toda a interação efetivamente mantida entre policiais e cidadãos nas delegacias, conselhos de segurança e vias públicas, requer que as ações das partes sejam orientadas pelas expectativas de reciprocidade¹²⁶. O conteúdo dessas expectativas envolve centralmente compromisso recíproco com a prestação de serviços, além do pressuposto tácito de que prestadores e usuários do serviço são igualmente competentes para interagir.

Pode-se pressupor que as expectativas de complementaridade de atuação profissional do policial, conforme mensurada na escala de expectativa de reciprocidade, são parte do conjunto de expectativas de reciprocidade relevantes nas interações entre policiais e cidadãos. Por um lado, os policiais que entendem que o principal diferencial entre policiais e cidadãos aparece como prerrogativas unilaterais (direito de prender, de abordar e de andar armado) teriam uma tendência considerar o cidadão como inferior, descreditando-o como participante competente da interação. Por outro lado, aqueles profissionais que enfatizam a complementaridade da função policial na divisão do trabalho social estariam mais comprometidos com a atenção às demandas do cidadão. Estes últimos, mais do que os primeiros, são os participantes mais prováveis das interações baseadas na confiança relacional. Com base nessas premissas compreensivas, tem-se a hipótese de que os policiais que manifestam mais intensamente sua expectativa de reciprocidade têm maior chance de perceber a confiança nas interações com cidadãos. Tal hipótese pode ser assim operacionalizada, considerando as informações obtidas com as aplicações de questionários: *os policiais participantes da pesquisa que se situam no topo da escala de reciprocidade serão aqueles que menos provavelmente perceberão a falta de confiança entre policiais e população civil como algo relevante.*

Os questionários aplicados à polícia militar e à polícia civil trazem questões envolvendo o termo “confiança”. Certamente, a noção de confiança nas práticas policiais militares e civis não coincide de maneira precisa com o conceito proposto pela etnometodologia. Entretanto, é

¹²⁶ Ver seções 3.2 e 4.5.

possível pressupor que, no interior das culturas profissionais policiais, o termo confiança faça referência à “segurança de procedimentos” (MOISÉS, 2005, p. 82), que é a acepção geral do termo no senso comum, entendendo-se procedimentos como as regras vigentes nos intercâmbios sociais de vários tipos. Nesse sentido, o termo converge com as principais preocupações das ciências sociais sobre a questão, inclusive com a teorização empreendida pela etnometodologia. Segundo a tradição etnometodológica, esta segurança de procedimentos apenas é obtida em interações quando os participantes atuam em reciprocidade, tanto no sentido de igualdade diante das regras deste procedimento, como considerando a complementaridade entre as atividades interativas. Assume-se, portanto, que os policiais militares e civis, respondentes dos questionários, compartilham dessa noção de confiança como segurança quanto à adesão às regras dos jogos sociais.

O termo confiança aparece na questão 54 dos questionários, sobre as principais dificuldades relacionadas à atividade de policiamento. Nesta questão, pergunta-se: “Quais são as maiores dificuldades para o trabalho policial? (Você pode marcar várias alternativas)”. Como resposta, são listados nove subitens, dos quais os respondentes são facultados a marcar quantos quiserem. Dois desses subitens tratam da confiança entre policiais e cidadãos: “A população não confia na polícia” e “A polícia não confia na população”. Ambos os subitens indicam que a falta de segurança procedimental dos participantes nas interações polícia-cidadão é uma dificuldade considerada relevante para a realização do policiamento. Os demais subitens que podem ser assinalados como dificuldades relevantes do trabalho policial são: “Baixos salários”; “Formação profissional deficiente”; “Falta de infraestrutura para o trabalho (colete, arma, munição, viatura)”; “Estresse decorrente da tensão do trabalho”; “A polícia não confia na polícia”; “Falta de autonomia”; e “A influência da política na polícia”.

Considerando as respostas a esta pergunta juntamente com as escalas de reciprocidade atribuídas a cada respondente, verifica-se a seguinte hipótese: existe uma associação negativa entre a maior reciprocidade contida nas expectativas dos policiais profissionais e a percepção da falta de confiança entre polícia e sociedade como uma dificuldade relevante da atividade de policiamento. Ou seja, policiais no topo da escala de expectativa de reciprocidade perceberiam menos a falta de confiança como uma variável com impacto significativo sobre suas atividades. Essa percepção da não confiança entre policiais e cidadãos, de acordo com a hipótese, seria substancialmente maior entre os respondentes na parte inferior da escala. A falta de confiança é aqui expressa como as respostas “A população não confia na polícia” e

“A polícia não confia na população” à questão sobre quais seriam as maiores dificuldades impostas no cotidiano do policiamento.

6.2.1 PERCEPÇÃO DA CONFIANÇA ENTRE OS POLICIAIS MILITARES

As respostas aos dois subitens da questão 54 que denotam a não confiança na relação entre polícia e população civil figuram na tabela 3, distribuídas por escala de expectativa de reciprocidade na PMDF. Os 427 respondentes da polícia militar que concordam que “a população não confia na polícia” é uma dificuldade relevante para o trabalho policial (36,2% do total) encontram-se distribuídos pelas diferentes escalas de expectativa de reciprocidade. Já a resposta “a polícia não confia na população” foi menos frequente: 124 respondentes, ou 10,5% do total da amostra, concordam com a assertiva.

Tabela 3: PMDF – policiais que responderam “a população não confia na polícia” e “a polícia não confia na população” distribuídas por escala de expectativa de reciprocidade (N=1181).

Escala de expectativa de reciprocidade (ER)	Percebem que "a população não confia na polícia"		Percebem que "a polícia não confia na população"	
	Número	%	Número	%
-3	2	50.0	0	0.0
-2	21	44.7	6	12.8
-1	99	40.9	26	10.7
0	159	35.8	49	11.0
1	79	33.6	20	8.5
2	57	34.6	19	11.5
3	10	22.7	4	9.1
Total	427	36.2	124	10.5

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

No caso da resposta “a população não confia na polícia”, observa-se uma tendência geral para o decréscimo na proporção de respostas positivas, à medida que se aumenta a ER: enquanto metade dos respondentes com ER igual a -3 afirmam que a não confiança da população na polícia é uma dificuldade relevante, essa proporção decresce com o aumento na escala, chegando a menos de um quarto (22,7%) entre os que apresentam ER máximo (3). A série de respostas “a polícia não confia na população” apresenta trajetória menos regular, sendo a escala -2 a mais frequente entre as respostas positivas (12,8%). Para além do que é

indicado por esta observação geral, a verificação da hipótese demanda análise mais aprofundada dessas informações.

Como método para testar a hipótese de associação negativa e significativa entre expectativa de reciprocidade e percepção da não confiança, buscou-se calcular as razões de chance para cada um dos subitens da questão 54, por meio de um modelo não ajustado de regressão logística¹²⁷. As razões de chance indicam, para cada aumento na escala de expectativa de reciprocidade, o quanto aumentam as chances de resposta positiva a cada um dos subitens sobre as dificuldades encontradas no policiamento. A razão de chance igual a 1 é neutra, indicando que não existe alteração significativa na proporção de respostas à questão 54 concomitantes à variação nas escalas de expectativa de reciprocidade. As razões maiores que 1 indicam que há associação entre aumento do ER e aumento na proporção de respostas positivas aos subitens. Portanto, considerando a hipótese, espera-se que as razões de chance sejam significativamente menores que 1, evidenciando uma associação negativa entre aumento do ER e as respostas “a população não confia na polícia” e “a polícia não confia na população”¹²⁸.

A tabela 4 mostra que existe uma associação negativa entre escala de expectativa de reciprocidade e a resposta positiva à questão “a população não confia na polícia” como uma dificuldade relevante do trabalho policial, e esta associação foi estatisticamente significativa ($p < 0,05$). Indica-se que, num modelo em que a variável ER foi incluída como uma variável contínua, a cada acréscimo na ER, a chance de resposta positiva passa a ser 0,88 em relação à anterior. Ou seja, a probabilidade de o respondente marcar “a população não confia na polícia” diminui em média 12% a cada unidade que se acresce à ER – uma associação negativa¹²⁹.

¹²⁷ Para o processamento de tais informações, foi utilizado o software PSPP.

¹²⁸ Trabalhou-se também com a estatística p-valor, que indica a probabilidade de que a razão de chances seja nula (igual a 1). Neste trabalho, considerou-se que uma razão de chances significativas deve ter uma probabilidade inferior a 5% de ser nula; ou seja, um p-valor de até 0,05 foi considerado um indicador de que há uma associação significativa entre escala de reciprocidade e resposta positiva à determinada dificuldade encontrada no trabalho policial.

¹²⁹ Considerando que o p-valor menor que 0,05 revela uma chance significativa de associação entre as variáveis em estudo, o p-valor obtido de 0,01 indica que existe uma associação significativa entre ER e falta de confiança da população na polícia, dentro da amostra.

Tabela 4: PMDF – razão de chances não ajustadas entre escalas de expectativa de reciprocidade e maiores dificuldades percebidas para o trabalho policial.

"Quais são as maiores dificuldades para o trabalho do policial?"	Razão de chances	p-valor
Baixos salários	0,92	0,10
Formação profissional deficiente	0,97	0,52
Falta de infra-estrutura	1,01	0,88
Estresse decorrente da tensão do trabalho	0,93	0,19
A polícia não confia na polícia	1,09	0,19
Falta de autonomia	0,84	< 0,01
A influência da política na polícia	1,09	0,11
A população não confia na polícia	0,88	0,01
A polícia não confia na população	0,97	0,71

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

A análise da razão de chances envolvendo a dinâmica dessas duas variáveis na amostra da PMDF comprova parcialmente a hipótese de estudo: o aumento da ER associa-se negativamente e de forma significativa com a percepção de que a população não confia na polícia. Isso indica que à medida que as expectativas trazidas pelos policiais militares caminham no sentido da complementaridade de sua profissão na divisão do trabalho social, menor é a percepção da falta de confiança da população como um obstáculo relevante.

Entretanto, considerando-se o subitem “a polícia não confia na população”, tal associação entre variáveis não se comprova pois, como é possível observar na tabela 4, a razão de chances está muito próxima de 1 (0,97) e não é significativa ($p > 0,05$). Por isso, no que concerne ao subitem “a polícia não confia na população”, aplicado à amostra da PMDF, a hipótese de estudo não de confirma¹³⁰.

Além da resposta “a população não confia na polícia”, o único subitem que apresenta uma associação significativa entre suas respostas e a escala de reciprocidade, na amostra da PMDF, é o que indica a “falta de autonomia” como dificuldade relacionada ao trabalho policial. Cada aumento na ER corresponde a um decréscimo médio de 16% de chances de resposta positiva à questão “falta de autonomia” como dificuldade relevante do trabalho

¹³⁰ O p-valor de 0,71, bem acima de 0,05, indica uma elevada probabilidade de a razão de chances ser nula, ou seja, há uma probabilidade de 71% de não haver uma associação significativa entre as variáveis.

policial. Existe uma probabilidade muito baixa (menor que 1%) de a ER não estar de forma alguma associada às respostas que enfatizam a falta de autonomia.

Tal resultado pode ser interpretado segundo a observação de Muniz (2008) de que muitos dos direitos de cidadania garantidos ao cidadão de maneira geral não valem para os policiais militares, em especial os de baixa patente. Para estes policiais, de maneira geral, a rígida tutela exercida pelas normas organizacionais militares impõe-se de maneira mais significativa do que os direitos de cidadania. É provável que estes policiais deparem-se com a falta de autonomia no exercício de suas tarefas cotidianas, ao mesmo tempo em que experimentem uma condição de inferioridade em seus encontros com o cidadão¹³¹.

Assim, aqueles policiais que percebem a falta de autonomia como dificuldade significativa seriam os mesmos que alimentam pouca expectativa de reciprocidade em relação ao não policial, estando na base da ER. Por outro lado, os policiais que não experimentam esse tipo de obstáculo institucional são aqueles que manifestam mais intensamente as expectativas de reciprocidade.

6.2.2 PERCEPÇÃO DA CONFIANÇA ENTRE OS POLICIAIS CIVIS

Uma síntese das informações sobre a associação entre expectativa de reciprocidade e percepção da não confiança na relação polícia-sociedade, considerando a amostra da PCDF, figura na tabela 5. Cerca de um quarto dos respondentes da polícia civil (26,5%), apontaram que a não confiança da população na polícia é uma dificuldade entre as mais relevantes para a realização de seus trabalhos. Já a resposta “a polícia não confia na população” foi confirmada por apenas 3,3% dos policiais civis (13 respondentes) como um obstáculo relevante a suas atividades.

¹³¹ Uma situação em que este parece ser o caso é a vivenciada pelo Sargento B. e discutida na seção 4.3.

Tabela 5: PCDF – policiais que responderam “a população não confia na polícia” e “a polícia não confia na população” distribuídas por escala de expectativa de reciprocidade (N=1181).

Escala de expectativa de reciprocidade (ER)	Percebem que "a população não confia na polícia"		Percebem que "a polícia não confia na população"	
	Número	%	Número	%
-3	1	100.0	0	0.0
-2	7	50.0	2	14.3
-1	33	33.3	5	5.1
0	31	24.2	5	3.9
1	21	22.6	1	1.1
2	12	21.4	0	0.0
3	0	0.0	0	0.0
Total	105	26.5	13	3.3

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

Tal como na amostra da PMDF, as informações mais sintéticas sobre a resposta “a população não confia na polícia” indicam um decréscimo no percentual das respostas a medida que se progride a escala de expectativa de reciprocidade. A proporção de policiais civis que marcaram que a população não confia na polícia vai gradativamente decrescendo, chegando a zero entre os que se localizam no topo da escala (ER igual a 3). Quanto à percepção de que a polícia não confia na população, apesar de serem poucas as respostas positivas à questão, observa-se que há uma tendência decrescente a partir dos respondentes com escala igual a -2: inicia-se com 14,29% nessa escala, decrescendo gradativamente até atingir zero nas duas escalas máximas (2 e 3).

A verificação da hipótese de associação negativa entre ER e percepção da não confiança entre polícia e população civil pode ser feita com referência às razões de chance que figuram na tabela 6. Nela, observa-se que o aumento de uma unidade na ER associa-se ao decréscimo médio de 26% das chances de percepção de que a não confiança da população na polícia é uma dificuldade relevante. Associação ainda mais forte é verificada entre a escala de expectativa de reciprocidade e a percepção de que “a polícia não confia na população”: o acréscimo na ER corresponde a uma redução de 54% das chances de resposta positiva a esta questão.

Tabela 6: PCDF – razão de chances não ajustadas entre escalas de expectativa de reciprocidade e maiores dificuldades percebidas para o trabalho policial.

"Quais são as maiores dificuldades para o trabalho do policial?"	Razão de chances	p-valor
Baixos salários	1.04	0.65
Formação profissional deficiente	0.91	0.31
Falta de infra-estrutura	0.81	0.02
Estresse decorrente da tensão do trabalho	0.98	0.84
A polícia não confia na polícia	0.49	< 0.01
Falta de autonomia	0.89	0.28
A influência da política na polícia	0.95	0.63
A população não confia na polícia	0.74	< 0.01
A polícia não confia na população	0.46	< 0.01

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

Por meio da análise das razões de chance, tem-se a indicação de que as associações mais fortes são as que se estabelecem entre escala de reciprocidade e as dificuldades relacionadas à confiança. As razões de chance entre ER e respostas positivas aos três itens que tratam na falta de confiança – “a população não confia na polícia”, “a polícia não confia na população” e “a polícia não confia na polícia” – são as menores da tabela 6, todas abaixo de 0,8. O aumento na ER corresponde a uma redução de 51% nas chances de o policial civil responder que “a polícia não confia na polícia” é uma das maiores dificuldades de seu trabalho cotidiano. Acrescenta-se que as associações entre ER e respostas positivas aos itens envolvendo confiança são todas significativas ($p < 0,05$).

As informações da amostra da PCDF confirmam enfaticamente a hipótese de associação negativa entre expectativa de reciprocidade e percepção da não-confiança. Os policiais no topo da escala de reciprocidade percebem menos a falta de confiança como uma dificuldade em suas rotinas de trabalho. Seguindo as proposições teóricas da etnometodologia, é lícito pressupor que os policiais que trazem expectativas de reciprocidade às interações com os cidadãos de maneira significativa e ostensiva muito dificilmente se depararão com a falta de confiança em tais interações. A autopercepção dos policiais como profissionais que desempenham uma função complementar e interdependente de outras na ordem da divisão do trabalho indica uma disposição à reciprocidade e, portanto, às interações de confiança relacional. Tal interpretação é favorecida pelas indicações de que o aumento na escala de reciprocidade implica, no caso da amostra da PCDF, em uma redução nas chances de o

policial perceber a não confiança de maneira geral, tanto na relação com a população civil, como nas interações com seus pares. Já na PMDF, a associação negativa existe apenas entre escala de reciprocidade e a percepção de que os cidadãos não confiam na polícia, o que também favorece a compreensão de que os policiais com expectativas de reciprocidade têm menos chance de encontrar problemas no estabelecimento da confiança relacional.

6.3 RECIPROCIDADE E REGIÃO

O conceito de democracia proposto por Durkheim (2002) ressalta a posição de complementaridade ocupada pelas organizações estatais na relação com os cidadãos nas sociedades democráticas modernas. Portanto, a função policial, segundo essa perspectiva, estaria fundamentada sobre a reciprocidade como definidora da relação do tipo contratual que se estabelece entre policiais e cidadãos que utilizam os serviços de polícia na época moderna. Centrando-se apenas na função desempenhada pelas organizações policiais nessa relação com o conjunto de cidadãos, é possível pressupor que, na modernidade, as frações das organizações policiais que têm maior contato com os cidadãos desenvolveriam mais agudamente as expectativas de complementaridade com relação à sociedade civil. Outras partes da organização estariam mais focadas na interdependência com relação a outros órgãos estatais, havendo ainda posições organizacionais responsáveis pela solidariedade interna das corporações policiais. Contudo, as interações que ocorrem nas regiões de contato com o cidadão dependem fundamentalmente do estabelecimento e manutenção da confiança, de modo que se torna indispensável, nesses territórios, a ação orientada por expectativas de reciprocidade. Pressupõe-se, portanto, que, nas organizações policiais modernas, os policiais que apresentam expectativas de reciprocidade de forma mais significativa encontram-se nas regiões organizacionais de maior contato com a população.

As regiões organizacionais das polícias podem ser classificadas em bastidores ou fachada da interação policial-cidadão, considerando a distinção conceitual proposta por Goffman (2005). Retomando esta classificação, tem-se que as regiões de fachada são aquelas onde existem performances de apresentações do eu, ao passo que os bastidores são regiões em que os indivíduos se preparam para as apresentações públicas, estando junto apenas de seus cooperantes na apresentação e distantes dos olhos da plateia. Enquanto as interações nas regiões de fachada são reguladas por normas de apresentação, notadamente a polidez e o

decoro¹³², os bastidores são constituídos por uma série de proibições, impeditivas da interação dos apresentadores com a plateia. As interações de bastidores aproveitam-se da distância territorial com relação à plateia criada por estas proibições para desenvolver a solidariedade e a reciprocidade entre os membros que cooperam em uma apresentação.

Quanto às expectativas regionais de reciprocidade, entende-se que, por um lado, os locais de fachada relacionam-se a expectativas que pressupõem a complementaridade entre os diferentes papéis¹³³. Por outro, nas regiões de bastidores, a expectativa é a de não haver a presença de plateias e não se ter que desempenhar papéis, ou seja, nos bastidores, há a preponderância de premissas que excluem a reciprocidade com a plateia (GOFFMAN, 2005).

Considerando o sistema de interação policial-cidadão, os territórios de fachada internos às organizações policiais são aqueles que abrigam prioritariamente as interações policial-cidadão. As regiões organizacionais de fachada, por serem áreas de contato, seriam o local privilegiado para a comunicação entre cidadãos e policiais nos contextos democráticos da modernidade, território por excelência onde se expressa a complementaridade entre estes dois entes. Pode-se assim pressupor que os policiais que manifestam uma ideia de complementaridade em relação ao cidadão não-policial transitam prioritariamente por regiões de fachada.

Já nos bastidores das corporações policiais, ocorreriam as interações dos policiais entre si, cuja finalidade é construir a cooperação mútua visando à atuação diante de “plateias” não-policiais. Por isso, as interações tipicamente de bastidores excluem essas plateias, compostas também pelos cidadãos usuários dos serviços de polícia. Nos bastidores, a reciprocidade entre os policiais é priorizada em detrimento das considerações sobre a complementaridade da função policial junto à população civil.

A premissa de que a reciprocidade é esperada de forma mais significativa nas regiões de fachada que nas de bastidores autoriza que seja feito *um estudo da organização regional interna das polícias militar e civil*, conforme a abordagem do *survey*. Aqui não se trata de verificar nenhuma hipótese, a finalidade sendo a realização de um estudo indutivo, em que as

¹³² As normas de polidez aplicam-se à interação direta, face a face, entre apresentador e plateia, ao passo que o decoro é a norma que se impõe às apresentações que, embora visíveis na região, não são direcionadas aos auditores (GOFFMAN, 2005).

¹³³ Entretanto, as normas regionais, como a polidez e o decoro, possam vir a criar hierarquias ou desviar a atenção dos participantes.

características particulares de cada região da organização engendram a classificação geral das mesmas em fachada ou bastidores; trata-se, portanto, de esboçar um mapa organizacional da polícia militar e da polícia civil do Distrito Federal. Assim, tendo em conta a relação entre policiais e cidadãos, as diferentes regiões de trabalho no interior das organizações policiais são caracterizadas como locais de fachada ou de bastidores, conforme as informações sobre reciprocidade trazidas pela análise da ER associada a cada região, complementada pela pesquisa etnográfica nos locais. Tal caracterização pressupõe que profissionais com as expectativas de reciprocidade mais significativas encontram-se tendencialmente nas regiões de fachada, considerando as organizações policiais.

6.3.1 REGIÕES DA POLÍCIA MILITAR

A questão 37 dos questionários aplicados por ocasião da pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” solicitava a marcação das principais tarefas realizadas pelo respondente no período de uma semana: “Marque as principais tarefas que você realiza na semana de trabalho (Você pode marcar mais de uma alternativa)”. Como resposta, era apresentado um conjunto de opções, que diferia conforme o questionário fosse destinado a policiais militares ou a policiais civis. No questionário da polícia militar, eram apresentadas oito opções: “Policimento ostensivo a pé”; “Policimento ostensivo motorizado”; “Plantão no PCS¹³⁴”; “Guarda interna da unidade”; “Plantão em outros postos que não PCS”; “Atividade administrativa interna”; “Atividade de supervisão (ex: oficial de dia, oficial de ronda, adjunto)”; e “Outra”. Caso marcasse outra, o respondente era orientado a responder a questão subsequente (38), de caráter aberto: “Se realiza ‘OUTRA tarefa’, informe qual”.

Tais atividades são descritas a seguir, com base, principalmente, nas informações coletadas por meio da questão 37 dos questionários, mas também por referência à pesquisa etnográfica realizada nas organizações. Os dados obtidos com a etnografia e a verificação da associação entre tarefa realizada e escala de expectativa de reciprocidade auxiliarão na classificação de cada região de trabalho em bastidores ou fachada. Tanto para o mapeamento das regiões da polícia militar, como para a caracterização das regiões da polícia civil, são considerados apenas as atividades que, nas amostras, mostraram uma associação significativa

¹³⁴ PCS, ou Posto Comunitário de Segurança, são postos de policiamento fixo, desenhados segundo a política de policiamento comunitário implementada no Distrito Federal (GDF, 2010).

com a escala de expectativa de reciprocidade, ou seja, aquelas com razões de chance mais distantes de 1.

No caso da amostra da PMDF, as frequências de resposta para cada atividade figuram na tabela 7, ao passo que a tabela 8 traz as razões de chance entre as atividades semanais realizadas e a escala de reciprocidade. Comparando-se as tabelas, observa-se que as duas atividades com maior frequência de respostas – “policciamento ostensivo motorizado” (37,2% das respostas) e “atividade administrativa interna” (57,5%) – não estão associadas significativamente com a escala de reciprocidades, tendo razões de chance próximas à razão nula (1) – 1,03 e 1,06, respectivamente. Além disso, os altos p-valores das associações ($>0,05$) indicam que não há associação significativa entre, de um lado, a ER e, de outro, a realização de atividades de policiamento ostensivo motorizado e atividade administrativa interna.

Tabela 7: PMDF – respostas à questão 37: “Marque as principais tarefas que você realiza na semana de trabalho”.

"Marque as principais tarefas que você realiza em uma semana de trabalho"	Frequência (N=1181)	
	Número	%
Guarda interna da unidade	80	6.8
Policciamento ostensivo motorizado	439	37.2
Atividade administrativa interna	679	57.5
Policciamento ostensivo a pé	267	22.6
Plantão no PCS	120	10.2
Plantão em outros postos que não PCS	56	4.7
Atividade de supervisão	170	14.4
Outra	193	16.3

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

Tabela 8: PMDF – razão de chances não ajustadas entre escalas de expectativa de reciprocidade e principais tarefas realizadas pelo policial na semana.

"Marque as principais tarefas que você realiza em uma semana de trabalho"	Razão de chances	p-valor
Guarda interna da unidade	0.97	0.72
Policiamento ostensivo motorizado	1.03	0.50
Atividade administrativa interna	1.06	0.23
Policiamento ostensivo a pé	1.12	0.05
Plantão no PCS	0.81	0.01
Plantão em outros postos que não PCS	0.74	0.01
Atividade de supervisão	1.27	< 0.01

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

A atividade de *policiamento ostensivo a pé* pode ser considerada a segunda atividade-fim mais frequente na amostra da PMDF: 22,6% da amostra, ou 267 respondentes afirmam executar este tipo de tarefa, atrás apenas dos 37,2% dos que dizem atuar no policiamento ostensivo motorizado¹³⁵. Trata-se da patrulha realizada a pé, em grupos de, no mínimo, dois policiais militares. Diferentemente do policiamento motorizado, cujo objetivo geral é cobrir toda a área da circunscrição de um batalhão ou companhia, as equipes de patrulha a pé são alocadas em locais específicos: áreas de grande movimentação, como os locais urbanos com intensa atividade comercial (ruas, praças, feiras permanentes etc.) ou eventos específicos que envolvem aglomeração de pessoas (feiras temporárias, eventos esportivos, carnaval etc.).

Observou-se, na pesquisa etnográfica, que as ocasiões mais prováveis para que os cidadãos abordem face a face os policiais são: (a) quando as patrulhas motorizadas encontram-se paradas, ou seja, nos intervalos do policiamento motorizado propriamente dito, ou (b) durante o policiamento ostensivo realizado a pé. No que concerne à relação policial-cidadão, a diferença principal entre essas ocasiões propícias ao atendimento e o policiamento motorizado de forma geral está em que as equipes que não estão circulando em viaturas têm mais oportunidade para participarem do que Goffman (2010, p. 24) denomina como *comunicação incorporada*, aquela em que “a transmissão ocorre apenas durante o tempo em que o seu corpo [do emissor] está presente para sustentar essa atividade”. As comunicações interpessoais desse tipo diferem-se das trocas desincorporadas, que “requerem que o

¹³⁵ Por definição, pode-se considerar a atividade interna, a resposta mais frequente na amostra, como sendo uma atividade-meio.

organismo faça algo que capture e mantenha a informação muito depois de o [outro] organismo já ter parado de informar” (p. 24). As equipes policiais militares em automóveis são acionadas preferencialmente de forma desincorporada, por meio do sistema de comunicações da polícia, que repassa à equipe as chamadas de emergência feitas por telefone. Já durante o policiamento a pé, essas abordagens são incorporadas, ampliando oportunidades para interações face a face entre policiais e cidadãos.

Pode-se afirmar ainda que entre o policiamento do tipo motorizado e o não-motorizado, há uma diferença no que concerne ao decoro policial, ou seja, as diferentes regiões de policiamento correspondem a normas de atuação também diversas nos momentos em que os policiais não estão interagindo com o cidadão. Embora ambos os tipos tenham como norma a ostensividade, ou seja, o aparecer como meio de prevenção criminal, a apresentação do eu tem diferentes fins em cada uma das regiões: no policiamento motorizado, a ostensividade visa a criar e reforçar a percepção de que o policial detém o controle sobre determinada área de patrulhamento (SILVA, 2009); já no policiamento a pé, a definição da situação visada pelos policiais é a de que eles se encontram em estado de prontidão, disponíveis para os chamados da população que podem irromper a qualquer momento, razão pela qual as equipes de policiamento a pé têm ainda como norma de decoro o estar presente de maneira incorporada junto a aglomerações de pessoas.

Portanto, o policial militar durante as atividades de policiamento a pé encontra-se mais disponível para interações com o cidadão, o que é indicado também pela associação positiva entre a prática percebida dessa tarefa e a escala de expectativa de reciprocidade na amostra da PMDF: como mostrado na tabela 8, o acréscimo da escala de reciprocidade associa-se a um aumento médio de 12% nas chances de o policial militar responder que o policiamento a pé é umas de suas atividades semanais principais. Ou seja, entre os policiais da amostra, aqueles cuja expectativa contém de forma mais expressiva a ideia de que suas atividades são complementares às demandas dos cidadãos são também os que mais provavelmente exercem o patrulhamento a pé como atividade semanal principal. O p-valor de 0,05 indica a significância da associação entre a ER e a marcação do policiamento a pé como resposta à questão sobre as atividades cotidianas principais.

Seguindo a tabela 8, tem-se os *plantões em postos fixos*, como atividade-fim significativa da polícia militar. No questionário aplicado à amostra da PMDF, essa atividade corresponde às respostas “Plantão no PCS” e “Plantão em outros postos que não PCS”, cujas

frequências foram, respectivamente, 10,2% (120 respondentes) e 4,7% (56 respondentes), conforme se pode identificar na tabela 7. A sigla PCS designa os Postos Comunitários de Segurança, que foram construídos a partir de um programa de policiamento comunitário implementado no Distrito Federal desde 2010 (GDF, 2010). Eles se diferenciam dos outros postos por serem “bases comunitárias móveis”, que deveriam ser instaladas nos “locais que apresentarem maiores indicadores de criminalidade e violência” (GDF, 2010, p. 4). A mobilidade dos postos tem como objetivo manifesto o atendimento das demandas da população civil, conforme expresso no website da corporação:

A definição dos locais de instalação dos postos foi e está sendo discutida com as lideranças comunitárias de cada cidade, no intuito de atingir, com margem mínima de erro, as necessidades específicas de cada comunidade (PMDF, 2013).

Apesar de se tratar de um posto que pode ser deslocado, o tipo de atividade centrada no PCS é ainda o “policiamento de bases fixas”: como afirma Guedes (2012), no programa de polícia comunitária do DF, a atividade principal é a presença de policiais nos postos localizados em pontos-chave das circunscrições policiais, em detrimento de formas de atuação como as rondas ostensivas, as visitas comunitárias e a promoção de eventos que congregam policiais e cidadãos. Por isso, tanto os PCS como os demais postos policiais enquadram-se na mesma modalidade de policiamento, centrada em “bases fixas” (GUEDES, 2012, p. 17-18).

As características da atividade de policiamento em postos policiais indicam que é significativa a presença de regulações de bastidores. Por um lado, a função manifesta dos postos policiais é a de receber usuários em demanda por serviços de polícia, semelhante ao que ocorre nas delegacias de polícia civil. Neste caso, a atividade em postos abrigaria parte significativa das interações policial-cidadão. Por outro lado, observou-se, na pesquisa etnográfica e nas visitas para aplicação de questionários, que é muito baixo o afluxo de usuários aos postos policiais, especialmente àqueles que estão localizados em áreas de pouca densidade urbana. Os que frequentam os postos são os policiais militares membros das equipes de patrulha motorizada e a pé: os policiais reúnem-se para trocar informações relevantes, utilizar o sistema de comunicação do posto ou mesmo para descansar do trabalho de ronda, ou seja, atividades de bastidores, de maneira que os postos podem ser vistos como extensões dos batalhões e companhias. Assim, mesmo que o policiamento em postos tenha sido desenhado para promover uma maior interação entre policiais e membros da comunidade atendida pela polícia, a função principal das regiões desse tipo é subsidiária às atividades de patrulha, ou seja, é uma região de bastidores para a performance policial que ocorre em outras

regiões. Assim, as paredes dos postos oferecem barreiras à percepção dos cidadãos, permitindo interações mais livres entre aqueles que representam o papel de policiais militares.

Acrescenta-se que, como foi verificado na pesquisa etnográfica, a percepção dos policiais militares sobre o trabalho nos postos é de que se trata de uma atividade extremamente entediante, uma vez que “não acontece nada” nessas regiões. Pode-se interpretar que a ideia de que nada acontece nos postos reflete a percepção de que o trabalho nestes locais não envolve nenhuma das atividades comumente ligadas ao policiamento preventivo e que incluem de maneira central a presença do policial diante do usuário nas vias públicas da cidade. Portanto, esse menor contato entre os cidadãos e os policiais que atuam nos postos indica tratar-se de uma região de bastidores.

A caracterização dos postos policiais como regiões de bastidores é favorecida pela associação negativa entre escala de expectativa de reciprocidade e a chance de o policial atuar nos postos, sejam eles PCS ou postos tradicionais. Os aumentos unitários na escala de reciprocidade correspondem a uma diminuição média de 19% nas chances de o respondente considerar o plantão em PCS como uma das atividades primordiais de seu cotidiano, como mostra a tabela 8. No caso da atividade em postos tradicionais, a associação é pouco maior: acréscimos na ER correspondem a uma redução de 26% nas chances de o policial marcar que o plantão em postos não-PCS é parte de suas atividades semanais principais. Tais associações são muito significativas, o que é evidenciado pelo p-valor igual a 0,01. Isso indica que as expectativas de complementaridade dos policiais diante dos cidadãos tendem a ser menos expressivas entre os policiais que atuam em postos fixos. Assim, embora as expectativas relevantes para a solidariedade intraorganizacional possam estar presentes como normas das atividades nos postos policiais, as premissas de reciprocidade para com o cidadão encontram-se mais fracas, o que oferece mais uma indicação de que as interações com usuários não são frequentes em tais regiões.

Por fim, um ramo de atividade policial relevante encontra-se, no questionário aplicado à PMDF, agrupado sob o rótulo *atividade de supervisão*, incluindo, como exemplificado no próprio subitem da questão, as funções de “oficial de dia, oficial de ronda, adjunto”. Esta atividade foi apontada por 170 respondentes, ou 14,4% da amostra da PMDF, como sua tarefa principal da semana, conforme mostrado na tabela 7. Considerando as observações pertinentes à pesquisa etnográfica, pode-se afirmar que, como é recorrente nas práticas militares, ao menos um supervisor está presente em qualquer equipe, mesmo naquelas formadas por apenas

dois policiais. Em todas as equipes de trabalho observadas, seja de policiamento em viaturas, a pé ou em postos fixos, a supervisão estava a cargo do policial de maior patente ou de maior “antiguidade” na corporação. O conjunto dessas equipes de policiamento, por sua vez, é supervisionado por um oficial ou sargento desempenhando a função de oficial-de-dia; estes são em número menor – apenas um por batalhão ou companhia, em cada turno de trabalho. Há ainda um oficial-de-ronda a supervisionar determinados conjuntos de batalhões e companhias, estando hierarquicamente acima dos oficiais-de-dia¹³⁶.

Os policiais militares que atuam como supervisores são constantemente chamados a tomarem decisões por suas equipes¹³⁷, de modo que boa parte das práticas policiais militares é orientada por estes indivíduos, de acordo com a rígida hierarquia que domina as organizações desta natureza (MUNIZ, 2008). É notório nas observações de campo que, mesmo que haja um conjunto de oficiais com poder decisório nas regiões de bastidores, os oficiais-de-dia e os adjuntos são os que tomam as decisões in loco, que são as mais consequentes para as interações dos policiais militares com civis nas vias públicas. Sendo assim, os policiais supervisores podem ser compreendidos como responsáveis pelas apresentações-do-eu coletivas desempenhadas por policiais militares diante dos cidadãos. Nesse sentido, as atividades de supervisão podem ser tidas como práticas de fachada, desempenhando função crucial nas interações entre policiais e usuários.

Os policiais militares que atuam nas atividades de supervisão são aqueles que estão no topo da escala de expectativa de reciprocidade: cada aumento na ER corresponde a um aumento de 27% na chance de o respondente realizar atividades de supervisão como tarefa principal de sua semana, conforme informado na tabela 8. Essa associação é significativa, havendo menos de 1% de chance de ela ser nula – p-valor menor que 0,01. Portanto, os policiais militares da amostra com expectativas de reciprocidade mais significativas em relação à população civil muito provavelmente desempenham a atividade de supervisão, exercendo uma função orientadora das apresentações-do-eu dos policiais junto aos cidadãos.

¹³⁶ O trabalho de oficial-de-ronda não foi observado nenhuma vez durante a pesquisa etnográfica.

¹³⁷ Um exemplo das atribuições esperadas dos oficiais-de-dia é relatado na seção 4.3: um policial nessa condição é requisitado a definir determinada situação envolvendo jovens como crime ou não-crime, além de estipular as estratégias para lidar com a ocorrência.

6.3.2 REGIÕES DA POLÍCIA CIVIL

No questionário aplicado à PCDF, a mesma questão 37 trazia diferentes opções de resposta, em conformidade com os tipos de atividades realizadas nas polícias civis. Assim, para a questão “Marque as principais tarefas que você realiza na semana de trabalho” foram oferecidas os seguintes subitens de resposta, que poderiam ser marcados em qualquer quantidade: “Atendimento ao público”; “Investigação”; “Atividades de cartório”; “Atividades de despacho”; “Atividade administrativa interna – organização e gestão da unidade”; “Reuniões com outras instituições”; e “Outra”. Os dados coletados por meio desta questão em associação à escala de expectativa de reciprocidade, mais as informações da pesquisa etnográfica ajudam a caracterizar as regiões de atividade policial civil.

A distribuição dos policiais civis da amostra por entre as regiões de trabalho na corporação encontra-se disposta na tabela 9. Por outro lado, os dados da tabela 10, a respeito das razões de chance entre as tarefas realizadas e as escalas de reciprocidade, indicam a pouca associação entre tais variáveis na amostra. Comparando-se as duas tabelas, pode-se interpretar que essa fraca associação tem a ver com o tamanho reduzido da amostra, uma vez que as maiores frequência de resposta na tabela 9 correspondem a maiores significâncias da associação, representadas pelas razões de chance mais distantes da razão nula (1). Ou seja, nos grupos maiores de respostas foi observada uma associação maior, ainda que não significativa – todos os p-valores são superiores à 0,05. Assim, serão caracterizadas as atividades de atendimento ao público e investigação, que, além de serem as respostas mais frequentes da amostra, foram também as que mostraram uma associação mais significativa com a escala de expectativa de reciprocidade.

Tabela 9: PCDF – respostas à questão 37: “Marque as principais tarefas que você realiza na semana de trabalho”.

"Marque as principais tarefas que você realiza em uma semana de trabalho"	Frequência (N=396)	
	Número	%
Atividades de despacho	81	20.5
Atividades de cartório	115	29.0
Reuniões com outras instituições	26	6.6
Organização e gestão da unidade	130	32.8
Atendimento ao público	233	58.8
Investigação	238	60.1

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

Tabela 10: PCDF – razão de chances não ajustadas entre escalas de expectativa de reciprocidade e principais tarefas realizadas pelo policial na semana.

"Marque as principais tarefas que você realiza em uma semana de trabalho"	Razão de chances	p-valor
Atividades de despacho	1.00	0.96
Atividades de cartório	0.98	0.83
Reuniões com outras instituições	0.94	0.73
Organização e gestão da unidade	0.95	0.60
Atendimento ao público	0.91	0.32
Investigação	1.10	0.28

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT.

Todas as delegacias visitadas em Brasília contam com uma equipe especializada em *atendimento ao público*, atividade que foi marcada por 233 dos respondentes (58,8%) como uma de suas tarefas principais, a segunda de maior frequência na amostra. O atendimento ao público nas delegacias é feito em balcões ou escritórios em que agentes-de-polícia incumbem-se de registrar ou encaminhar as demandas trazidas por cidadãos, caso estas demandas cumpram certos requisitos formais em sua prática. Os locais de atendimento das delegacias são, eminentemente, locais de negociação das demandas do público, pois, em muitos casos, policiais e usuários não chegam a um acordo que leve a um registro ou outro encaminhamento da demanda¹³⁸. Há indicações de que os indivíduos detidos nas delegacias de polícia sejam também considerados como parte do “público” da polícia civil, de forma que a efetuação de prisões e a condução e guarda de detentos podem estar incluídas nas atividades de atendimento ao público¹³⁹. Estas informações permitem classificar as regiões de atendimento ao público como área de fachada, destinada às performances de policiais e usuários em interação.

Por outro lado, dentre as opções de tarefas apresentadas na questão 37 do questionário, a atividade de atendimento ao público foi a que teve uma associação negativa mais

¹³⁸ Um exemplo de negociação desse tipo encontra-se na seção 3.1 deste trabalho.

¹³⁹ Em certa ocasião da pesquisa, um delegado, responsável pela direção de uma delegacia especializada em infrações cometidas por crianças e adolescentes, afirmou que os menores de idade seriam seu “público privilegiado”, indicando este possível uso da noção de público pelos policiais civis, aplicando-a aos infratores, suspeitos e criminosos.

significativa com a escala de expectativa de reciprocidade, ainda que essa significância tenha sido baixa ($p > 0,05$). Os dados mostram que aumentos de uma unidade na ER correspondem a reduções médias 9% nas chances de o respondente afirmar que atendimento ao público é uma de suas atividades principais (ver tabela 10). Isso quer dizer os policiais civis com menor escala de reciprocidade são os que mais desempenham essas funções. Ou seja, aqueles que atuam em interações face a face com o cidadão são os que têm menos expectativa de complementaridade com estes, ponderando-se, novamente, que se trata de uma associação fraca.

Assim sendo, essas informações trazem conclusões de certa forma contra-intuitivas: o atendimento ao público, que pode ser tido como uma das mais características regiões de fachada da interação policial-cidadão, é também um local em que as expectativas de reciprocidade dos policiais são pouco significativas em suas manifestações, considerando a amostra em estudo. Isso pode ser interpretado como resultado da vigência de determinadas normas de polidez ligadas à região de atendimento ao público nas delegacias, conforme foi observado na etnografia. Esta polidez consiste, sobretudo, de protocolos institucionais de atendimento às demandas do usuário, que desfavorecem o desenvolvimento de interações em um patamar de igualdade e em condições de mutualidade de atenção. Por esta razão, pode-se afirmar que as expectativas de reciprocidade dos policiais da área de atendimento tendem a ser pouco significativas como orientadoras de suas ações. Essa conclusão não contradiz a caracterização das áreas de atendimento ao público como regiões de fachada, até porque a polidez é um item normativo próprio das regiões desse tipo (GOFFMAN, 2010).

Finalmente, tem-se a atividade de *investigação*, à qual pode ser dada a seguinte definição, conforme utilizada nas práticas policiais civis:

A investigação é definida como um processo de coleta de informações, em que se juntam pequenos vestígios para elucidar um crime e que depois serão formalizadas e reunidas no inquérito [policial] (RATTON; TORRES; BASTOS, 2011, p. 38).

A atividade de coleta de informações sobre crimes e que vem a definir a investigação policial é a principal realizada por 60,1% (238) dos policiais civis que participaram do *survey*, como mostra a tabela 9. Esta é atividade mais frequente da amostra, o que é reforçado pela observação de que a maioria das seções de trabalho dentro das delegacias de polícia civil destina-se à atividade investigativa, havendo, em todas as delegacias visitadas, seções para investigação de crimes violentos, as que lidam com crimes de maior potencial ofensivo, as

para crimes considerados de menor potencial ofensivo, além de seções para a investigação de crimes relacionados a entorpecentes.

A própria localização das seções investigativas, bem como dos cartórios, no interior das delegacias, distantes dos olhos do público que procura os balcões de atendimento da polícia, indica as características de bastidores das regiões de investigação policial. Os cidadãos apenas comparecem a essas seções quando são requisitados para prestar informações concernentes a crimes.

Entretanto, existe uma associação positiva entre considerar a investigação como atividade semanal principal e a escala de expectativa de reciprocidade: cada aumento unitário na escala de reciprocidade corresponde a um acréscimo de, em média, 10% nas chances de o policial civil responder que realiza investigações como sua atividade principal. Tal associação, embora fraca ($p > 0,05$), é a mais significativa da amostra, conforme os dados mostrados na tabela 10. Isso indica que os investigadores da polícia civil tendem a manter uma expectativa mais relevante sobre a complementaridade de seus trabalhos, considerando o atendimento à população civil.

Esta fraca associação pode ser considerada uma indicação de que as seções investigativas possuem certas características de fachada. A interpretação de tal resultado dá-se pela elucidação de dois aspectos: (a) a investigação policial é um trabalho técnico altamente especializado, envolvendo a interdependência entre uma série de atores com conhecimentos variados – entre os quais, o saber jurídico, pericial, processual jurídico, além do domínio de técnicas investigativas. Isso favorece a percepção, pelo policial investigador, de que sua atividade é fundamentalmente complementar, considerando as demandas da população civil (VARGAS; RODRIGUES, 2011). Além disso, (b) conforme apontado no trabalho de Ratton, Torres e Bastos (2011), a investigação policial não prescinde da informação cedida por meio da cooperação de vítimas, testemunhas e de redes de informantes locais. Como afirmam os autores:

...boa parte do trabalho dos agentes de polícia consiste em construir uma rede de informantes que se torna estratégica para o andamento das investigações realizadas pela delegacia (RATTON; TORRES; BASTOS, 2011, p. 39).

Assim, a investigação policial inclui centralmente interações com informantes, vítimas e testemunhas, o que parcialmente caracteriza essa atividade como performática, típica das regiões de fachada.

Por meio de um esforço de caracterização que envolveu tanto a análise da associação entre tarefas realizadas e escala de reciprocidade, como o recurso a informações coletadas na etnografia, foi possível mapear tentativamente as regiões organizacionais, considerando a ordem da interação policial-cidadão. As conclusões, que não se pretendem abrangentes da miríade de atividades desempenhadas nas polícias militar e civil, são representadas na matriz do quadro 2, considerando que os resultados para a amostra da polícia civil não detectou associação significativa entre tarefas cotidianamente realizadas e expectativas de reciprocidade.

Quadro 2: mapa das regiões organizacionais – PMDF e PCDF.

Organização policial / Tipo de região	Polícia Militar	Polícia Civil
Bastidores	Postos fixos de policiamento (PCS e não PCS)	-
Fachada	1 Supervisão <i>in loco</i> ; 2 Vias públicas durante policiamento ostensivo a pé.	1 Seções investigativas*; 2 Áreas de atendimento ao público*.

Fonte: pesquisa “Identidade profissional e práticas policiais” – INCT – e pesquisa etnográfica junto às organizações.

* Associação não-significativa com a escala de expectativa de reciprocidade.

A análise das expectativas de reciprocidade dos policiais reforça a ideia de que a tais expectativas são fundamentais para o estabelecimento da confiança nas interações com usuários dos serviços de polícia, suposição que é confirmada para casos específicos da pesquisa quantitativa realizada junto às polícias militar e civil do Distrito Federal. Por meio de escala que avalia a intensidade das premissas de reciprocidade, verificou-se que os policiais militares da amostra que manifestaram expectativas de complementaridade de forma mais expressiva são os que menos percebem a falta de confiança da população na polícia como uma dificuldade relevante. Entre os policiais civis, as expectativas de reciprocidade mostram associação negativa não apenas com a percepção da falta de confiança da população na polícia: os policiais civis do DF que manifestaram maior expectativa de reciprocidade são os que menos veem como dificuldade a não confiança do cidadão para com o policial, do policial para com o cidadão e do policial para com seus pares.

A mensuração das expectativas de reciprocidade contribui ainda para caracterizar os elementos de fachada e bastidores das regiões de atividades no interior das corporações policiais. Na PMDF, com base das informações produzidas com a aplicação de questionários, as regiões onde podem ser encontrados policiais com maior expectativa de reciprocidade são as áreas de policiamento ostensivo a pé e também onde são realizadas as tarefas de supervisão, tendo em conta que a supervisão é difundida sobre quase todas as atividades de patrulhamento ostensivo. Já para a PCDF, as informações da etnografia revelam que a região contígua aos balcões de atendimento, assim como as áreas de detenção são as que abrigam as interações performáticas de fachada. Por outro lado, estas são regiões onde as expectativas de reciprocidade manifestam-se de maneira relativamente pouco expressiva, provavelmente, em virtude dos requisitos institucionais de polidez ligados ao atendimento das demandas do cidadão. Nas seções investigativas das delegacias, além do trabalho eminentemente de bastidores ligado à produção do inquérito policial, há o contato com informantes, vítimas e testemunhas que assume características de fachada, o que é indicado por uma associação positiva relativamente mais alta entre a realização dessa atividade e a variação na escala de expectativa de reciprocidade.

7 CONCLUSÕES

Esta tese buscou analisar os processos de interação entre policiais e cidadãos na Grande Brasília. O estudo teve como ponto de partida teórico o conceito de confiança elaborado no interior da etnometodologia, segundo o qual a confiança pode ser entendida como a ação baseada em certas expectativas básicas de reciprocidade, em que são pressupostos o compromisso do outro para com a interação e a competência do outro para interagir. Portanto, foi analisada a confiança entre policiais e cidadãos, o que consistiu em apreender o sentido das ações presentes nos encontros entre membros dessas duas categorias, verificando não apenas a construção e a manutenção da confiança, mas, sobretudo, sua ruptura.

Além de serem compreendidas como parte de encontros face a face entre policiais e cidadãos, as expectativas de reciprocidade que compõem a confiança foram analisadas como parte de estados individuais mostrados pelos usuários e subsequentes à ruptura da confiança. Foi também realizada uma mensuração das expectativas de reciprocidade de certos policiais profissionais de Brasília, o que foi analisado em sua relação com a percepção da confiança e com a região de trabalho do policial no interior das organizações.

A confiança segundo a etnometodologia é uma noção que dialoga com conceitos homônimos presentes na teoria social contemporânea. A noção de confiança elaborada no âmbito da etnometodologia traz como contribuição a ideia de que esta, ao invés de ser uma abstração teórica sobre as ações individuais, é um fenômeno observável e indispensável para a existência de interações. Os procedimentos demonstrativos que são referência clássica à tradição etnometodológica indicam que quando as expectativas de reciprocidade são frustradas, a interação entra em colapso, de vez que os participantes não conseguem mais dar sentido ao contato com o outro.

A etnometodologia posiciona-se também no debate acerca da relação entre a confiança e as instituições, entendidas como regulações externas às interações e historicamente consolidadas. De um lado, tem-se a teoria da estruturação, que afirma que as instituições fortalecem as bases rotineiras da vida social, propiciando a consolidação de um padrão de normalidade para as expectativas de reciprocidade. De outro, a etnometodologia busca questionar o efeito que as instituições podem ter sobre a reciprocidade, considerando que elas

tendem a provocar desvios de atenção, criar hierarquias e desfavorecer performances confiáveis de apresentação do eu, comprometendo assim a solidariedade social.

O teorema que estabelece a indispensabilidade da confiança para a manutenção da interação foi testado como hipótese no estudo envolvendo as interações entre policiais e cidadãos na Grande Brasília. Em vários dos eventos analisados, verificou-se que a confiança no compromisso é indispensável para a manutenção de uma interação face a face, ao menos considerando o compromisso de atenção que se impõe tanto a policiais como a usuários dos serviços policiais. Assim, o descompromisso com a atenção, conceituado como alienação da interação, representou um sério óbice ao prosseguimento e à manutenção das interações entre cidadãos e policiais. Como eventos observados na pesquisa referentes à alienação, podem ser enumerados: a auto-atenção das vítimas de crime, a consciência dos procedimentos demonstrada por policiais em delegacias de polícia e conselhos de segurança e a atenção às regiões e cenários das vias públicas por parte dos policiais ostensivos.

A confiança na competência das contrapartes também se revelou imprescindível ao intercâmbio social entre policiais e cidadãos. Algumas interações analisadas puderam ser caracterizadas como rituais de degradação, em que indivíduos de fora ou de dentro do círculo de prestação de serviços policiais foram destituídos de seu status de participante da interação. Sem que os participantes percebam os outros como competentes, torna-se impossível manter um vínculo entre eles. Assim é que os policiais podem cooperar com usuários para que um terceiro tenha denegada sua competência para interagir nestes círculos. Mesmo aqueles usuários que se engajam diretamente em interações face a face com policiais podem vir a ser excluídos por atos comunicativos proferidos por estes, o que se aplica especialmente aos membros das gerações mais jovens de cidadãos. Podem existir ainda movimentos dos policiais visando a questionar a própria competência para interagir como prestador de serviços, o que se dá por ações que contradizem as expectativas de reciprocidade dos usuários. A indispensabilidade da confiança na competência foi indicada também pela observação de que o status de vítima é valorizado e, frequentemente, disputado pelos participantes nas interações policial-cidadão. Isso se deve ao reconhecimento da competência ligada ao status de vítima, tornando confiáveis aqueles que atuam nessa posição.

As expectativas constitutivas referentes à reciprocidade são o que permite que os outros indivíduos constituam-se como fenômeno aos olhos do ator social. Disso decorre que, quando essas expectativas são frustradas, há um colapso na confiança relacional. A confirmação de tal

hipótese foi indicada não apenas pelos encontros observados entre policiais e usuários, mas também pela análise dos sintomas anômicos manifestados por moradores da periferia de Brasília que se autopercebiam como vítimas de violência policial. A anomia designa essa disfunção das expectativas básicas, o que foi manifestado de várias formas pelos cidadãos agredidos: a falta de orientação para agir diante de policiais que não prestam serviços, mas que são agressores; as emoções de culpa e ressentimento, que representam a falta de um foco de atenção na interação; e a ausência de um sentido que possa ser atribuído às ações violentas empreendidas pelos policiais.

Tais expectativas puderam também ter seu conteúdo de reciprocidade mensurado, como foi feito para amostras de policiais militares e civis que atuam no Distrito Federal. Tal mensuração deu origem a uma escala de expectativa de reciprocidade, distribuída em curvas normais nas amostras pertinentes às duas corporações. Utilizando-se esta escala, pôde ser comprovada a hipótese de que a maior intensidade das expectativas de reciprocidade associa-se a uma menor percepção da falta de confiança na relação com a população civil, dentro das amostras pesquisadas. Entre os policiais militares respondentes, as maiores escalas de expectativas de reciprocidade estiveram associadas à menor percepção da falta de confiança da população civil na polícia. Já entre os policiais civis, o topo da escala de reciprocidade correspondeu não apenas à menor percepção da falta de confiança da população na polícia, associando-se também a uma percepção menor da falta de confiança da polícia na população e dos policiais entre si. Tais resultados podem ser interpretados de acordo com a proposição teórica de que a disposição para a reciprocidade leva os indivíduos a se engajarem em interações de confiança.

Com relação à função desempenhada pelas instituições, verificou-se que suas normas frequentemente dificultam o estabelecimento da confiança. Entre estas instituições, podem ser citadas as normas procedimentais burocráticas presentes nas delegacias de polícia e conselhos de segurança. Elas são elementos que atraem a atenção e os atos comunicativos dos policiais, favorecendo também uma hierarquia em que os policiais são os árbitros, ao invés de serem participantes em reciprocidade. Estas normas também engendram dificuldades para que o policial desempenhe papéis que vão além daqueles prescritos por sua posição na burocracia, mas que são funções esperadas pelos cidadãos.

Há também a instituição do direito à segurança que, conjugada com o déficit de direitos que compõe o ambiente institucional de muitos policiais, confere certa assimetria em favor

dos usuários dos serviços policiais. As práticas orientadas por esse diferencial de direitos e prerrogativas podem envolver tanto a deferência do policial para com o cidadão, como a instrumentalização do policial por parte dos usuários. Nesses casos, o papel de árbitro da interação é conferido aos cidadãos, quando os policiais não se retiram da interação por meio de estratégias de evitamento.

As normas institucionais não são dificuldades em si mesmas, podendo estar presentes em interações exitosas do ponto de vista do estabelecimento da confiança. Algumas instituições têm suas normas focadas no estabelecimento do diálogo entre policiais e cidadãos, o que envolve o empoderamento destes, de modo a conferir-lhes o status de reciprocidade no diálogo com os policiais. Este é o caso dos conselhos comunitários de segurança e da Semana de Visitas a Delegacias de Polícia, ambas instituições recentemente projetadas e que têm entre seus objetivos a promoção de interações diretas, face a face, entre policiais e usuários. Assim, a copresença em interações situadas envolvendo policiais e cidadãos cria oportunidades para o estabelecimento da confiança entre os membros das duas categorias, favorecendo o *accountability*, ou responsabilização policial. Pode-se dizer que as instituições que desempenham tal função promovem o estabelecimento da confiança de competência na prestação de serviços de polícia.

O cotidiano observado da interação entre policiais e cidadãos indica não apenas situações de ruptura, estando também repleto de interações em que confiança é estabelecida e mantida com sucesso. Em muitos encontros, especialmente aqueles que envolvem vítimas de crimes atentas às próprias necessidades emocionais imediatas, são os policiais que asseguram a manutenção do compromisso de atenção do encontro. Isso é feito pela disposição ativa dos policiais para levar em conta as expressões emocionais da vítima, vendo-se por vezes na obrigação de relativizar as normas institucionais e adaptá-las à dinâmica da interação.

Tem-se assim que o papel das organizações policiais na modernidade tardia pode ser caracterizado pela presença tanto de elementos de solidariedade mecânica, como característicos da solidariedade orgânica. Muitas das ações policiais pautam-se pela autoridade que o policial retira da consciência coletiva e que se manifestam como autoridade burocrática e como o poder de suspeitar e abordar pessoas. Algumas ações dos usuários também possuem uma orientação ligada à consciência coletiva: muitos cidadãos envolvem-se na disputa pelo status de vítima – tal condição implica no poder de empreender uma acusação social fundamentada nos valores semelhantes partilhados. O direito à segurança, embora

sendo uma instituição moderna, pode também ser considerado uma emanção da valorização do indivíduo no âmbito da consciência coletiva.

O caráter orgânico da relação polícia-sociedade pode ser encontrado nas interações em que a confiança relacional é estabelecida. Nessas interações, é requisitada a aceitação da diversidade dos participantes para que a interação possa transcorrer. Esta solidariedade por diferenças aparece, por exemplo, quando uma chorosa vítima de crimes dialoga em reciprocidade com uma policial civil, ou quando, nos conselhos comunitários de segurança, um oficial da polícia militar dialoga em reciprocidade com um grupo de jovens skatistas. Considerando que a democracia pode ser vista como a comunicação baseada na complementaridade entre cidadãos e órgãos estatais, pode-se dizer que esses encontros que aceitam a diversidade entre policiais e usuários são a manifestação situada da polícia democrática.

Com base nas informações produzidas neste estudo, é possível dizer que as ações exitosas no sentido de estabelecer a confiança entre cidadãos e policiais e ampliar as redes de solidariedade envolvendo as organizações policiais passam necessariamente por: (a) criar ambientes institucionais que promovam a reciprocidade no diálogo entre policiais e cidadãos; e (b) encorajar ações policiais de atenção às demandas verbalizadas ou não verbalizadas pelos usuários – neste último caso, enquadram-se as expressões involuntariamente emitidas pelas vítimas de crime em estado de sofrimento psíquico.

Este estudo trouxe algumas conclusões de natureza teórica que podem ser assim sintetizadas. Primeiro, o compromisso com a atenção mútua é indispensável para que a interação transcorra de forma palpável ao conhecimento dos participantes, ou seja, a confiança relacional estabelece-se em torno desse contrato tácito entre os interagentes. Segundo, esse contrato informal em torno da atenção é dinâmico: os participantes podem refazê-lo a qualquer momento e, mesmo uma interação que se inicia com descomprometimento por parte dos participantes, pode ser submetida a um novo compromisso, estabelecendo-se a confiança. Terceiro, embora os elementos formais funcionem frequentemente como distração da atenção dos participantes, produzindo alienação da interação, não é a simples existência desses dispositivos que ocasiona o fim da confiança. A confiança pode ser estabelecida por meio da adaptação dessas formalidades aos compromissos prioritários da interação.

Quarto, para que se estabeleça a confiança relacional, é necessário que os indivíduos demonstrem competência para interagir e que este status seja acreditado pelos demais participantes. Isso implica ocupar um status de participante e não de objeto da interação. Quinto, essa posição de inclusão ou exclusão é dinâmica, podendo variar no decorrer da interação – essa variação é função das cerimônias de degradação ou de esforços no sentido de desfazer uma degradação prévia.

Sexto, instituições podem favorecer ou desfavorecer o estabelecimento da confiança. As instituições tornam-se desfavoráveis à confiança quando distraem os participantes do compromisso estabelecido ao redor da interação, quando conferem prerrogativas unilaterais a determinados participantes ou quando impõem apresentações do eu ininteligíveis para os interlocutores. Por outro lado, as exigências institucionais podem ser colocadas em segundo plano pelas ações dos participantes, o que indica que a presença de instituições por si só não se afigura como desfavorável à confiança. As instituições podem ainda ter como efeito reunir em interações face a face atores que comumente não se associam em interações de confiança – neste caso, ao invés de desfavorecer, as instituições promovem a confiança.

REFERÊNCIAS

ADORNO, Sérgio. Monopólio Estatal da Violência na Sociedade Brasileira Contemporânea. In: Miceli, Sérgio (Org.). **O que ler na Ciência Social Brasileira**, vol. IV. São Paulo e Brasília: ANPOCS, Ed. Sumaré, CAPES, 2002. p. 267-307.

ADORNO, Sérgio; LAMIN, Cristiane. Medo, violência e insegurança. In: LIMA, Renato Sérgio; PAULA, Liana de (Org.). **Segurança pública e violência: o estado está cumprindo seu papel?** São Paulo: Contexto. 2008. p. 151-71.

ALTUS Global Alliance. **Police Stations Visitors Week: Global Report 2010**. Rio de Janeiro: Altus Global Alliance, 2011.

ANDERSON, Elijah. **The code of the Street**. Nova York: W.W. Norton and Company, 1999.

ARENDT, Hannah. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.

ARENDT, Hannah. Da violência. In: _____. **Crises da República**. São Paulo: Perspectiva, 2004. p. 91-156.

ARIAS, Enrique Desmond. Faith in Our Neighbors: Networks and Social Order in Three Brazilian Favelas. **Latin American Politics & Society**, vol. 46, n. 1, p. 1–38, 2004.

BANDEIRA, Lourdes; COSTA, Arthur. A deontologia e o controle da atividade policial. In: COSTA, Arthur; BANDEIRA, Lourdes (Org.). **A segurança pública no Distrito Federal: práticas institucionais e dilemas culturais**. Brasília: Ed. LGE, 2007. p. 37-59.

BARBALET, J. M. **Emotion, social theory, and social structure: a macrosociological approach**. Cambridge University Press, 2001.

BARREIRA, César; ADORNO, Sérgio. A violência na sociedade brasileira. In: MARTINS, Carlos Benedito; MARTINS, Heloísa Helena T. de Souza (Org.). **Sociologia: horizontes das ciências sociais**. São Paulo: ANPOCS, 2010. p. 303-74.

BAUMAN, Zygmunt. **Confiança e medo na cidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2009.

BAYLEY, David. **Padrões de policiamento**. São Paulo: EDUSP, 2001.

BECKER, Howard S. **Outsiders: estudos de sociologia do desvio**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2008.

BITTNER, Egon. **Functions of police in modern society**. Cambridge: Oelgeschlager, Gunn and Hain Publishers Inc., 1972.

BRASIL. **Código Penal**. Decreto-lei 2848 de 7 de dezembro de 1940.

BRASIL. **Constituição**: República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. **Lei Maria da Penha**. Lei 11.340 de 7 de agosto de 2006.

BRASIL. Presidência da República. **Lei 8069** de 13 de julho de 1990.

BRASIL. Presidência da República. **Lei 9099** de 26 de setembro de 1995.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto 7469** de 4 de maio de 2011.

BRUNSON, Rod K.; WEITZER, Ronald. Negotiating unwelcome police encounters: the intergenerational transmission of conduct norms. **Journal of Contemporary Ethnography**, vol. 40, n. 4, p. 425–456, 2011.

CARUSO, Haydée. “Choque de ordem na Lapa”: uma análise sobre as lógicas e práticas de policiamento no ‘centro cultural’ do Rio de Janeiro. In: LIMA, Roberto Kant de; EILBAUM, Lucía; PIRES, Lenin (Org.). **Conflitos, direitos e moralidades em perspectiva comparada**, vol. I. Rio de Janeiro: Garamond, 2010. p. 71-110.

CODEPLAN – Companhia de Planejamento do Distrito Federal. **Distrito Federal**: síntese de informações socioeconômicas. Brasília: Codeplan, 2010.

COELHO, Edmundo Campos. A criminalização da marginalidade e a marginalização da criminalidade. In: _____. **Oficina do diabo e outros estudos sobre criminalidade**. Rio de Janeiro: Record, 2005. p. 255-88.

COSTA, Arthur Trindade Maranhão. **Entre a lei e a ordem**: violência e reforma nas polícias do Rio de Janeiro e Nova York. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

COSTA, Arthur Trindade Maranhão. A polícia como serviço. In: WORKSHOP DA SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE POLÍCIA, 1, 2010, Brasília. **Apresentação oral**. Brasília: 20 de setembro de 2010.

COSTA, Arthur Trindade M. É possível uma política criminal? A discricionariedade no sistema de justiça criminal do DF. **Sociedade e Estado**, Brasília, vol. 26, n.1, p. 97–114, 2011.

DARPA - Defense Advanced Research Projects Agency. I2O. Information Innovation Office. **Strategic Social Interaction Modules (SSIM)**: broad agency announcement. Arlington, EUA, 2011.

DAVID, Gary; JALBERT, Paul L. Undoing degradation: the attempted “rehumanization” of Arab and Muslim Americans. **Ethnographic Studies**, vol. 10, p. 23-47, 2008.

DOWALL, David E.; MONKKONEN, Paavo. Consequences of the Plano Piloto: the urban development and land markets of Brasília. **Urban Studies**, vol. 44, 1871-1887, 2007.

DUCK, Waverly; RAWLS, Anne. Interaction orders of drug dealing spaces: local orders of sensemaking in a poor black american place. **Crime, Law & Social Change**, vol. 57, n. 1, p. 33-75, 2012.

DURÁN, Robert J. Legitimated Oppression: Inner-City Mexican American Experiences with Police Gang Enforcement. **Journal of Contemporary Ethnography**, vol. 38, n. 2, p. 143-168, p. 2009.

DURKHEIM, Émile. **Lições de sociologia**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Cia. Editora Nacional, 2002b.

DURKHEIM, Émile. **O Suicídio**. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

DURKHEIM, Émile. **Sociologia e Filosofia**. São Paulo: Ícone, 2004b.

DURKHEIM, Émile. **A divisão do trabalho social**. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

ELIAS, Norbert. **A sociedade dos indivíduos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1994.

ELIAS, Norbert. **O processo civilizador**, vol. 1. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1994b.

GARFINKEL, Harold. Conditions of successful degradation ceremonies. **American Journal of Sociology**, Chicago, vol. 61, n.5, p. 420-4, 1956.

GARFINKEL, Harold. A concept of, and experiments with, “Trust” as a condition of stable concerted actions. In: HARVEY, O. J. **Motivation and social interactions**: cognitive determinants. Nova Iorque, EUA: The Ronald Pres Co., 1963. p. 187-238.

GARFINKEL, Harold. **Studies in Ethnomethodology**. Cambridge, RU, e Malden, EUA: Polity Press, 1984.

GARFINKEL, Harold. Lebenswelt Origins of the Sciences: Working Out Durkheim’s Aphorism. **Human Studies**, vol. 30, p. 9-56, 2007.

GARLAND, David. As contradições da “sociedade punitiva”: o caso britânico. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, vol. 13, p. 59-80, 1999.

GDF. Governo do Distrito Federal. **Segurança pública – Programa de segurança pública e cidadania do Distrito Federal**: PROSPECI – DF. Brasília: Governo do Distrito Federal, 2010.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Ed. UNESP, 1991.

GIDDENS, Anthony. **Para além da esquerda e da direita**: o futuro da política radical. São Paulo: Ed. UNESP, 1996.

GIDDENS, Anthony. **O Estado-nação e a violência**. São Paulo: EDUSP, 2008.

GIDDENS, Anthony. **A constituição da sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

GOFFMAN, Erving. **Interaction ritual**: essays on face to face behavior. Nova York: Pantheon Books, 1967.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Ed. Vozes, 2005.

GOFFMAN, Erving. **Comportamento em lugares públicos**: notas sobre a organização social dos ajuntamentos. Petrópolis: Vozes, 2010.

GOLDSTEIN, Herman. **Policinando uma sociedade livre**. São Paulo: EDUSP, 2003.

GUEDES, Cristiano Curado. **Policciamento comunitário**: a prática dos policiais militares dos postos comunitários de segurança. 2012. Monografia de conclusão de curso (Especialização em Segurança Pública e Cidadania) – Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

HERBERT, Steve. **Citizens, cops and power: recognizing the limits of community**. Chicago: University of Chicago Press, 2006.

HERITAGE, John. etnometodologia. In: GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan (Org.). **Teoria social hoje**. São Paulo: Ed. UNESP, 1999. p. 321-92.

KEHL, Maria Rita. **Ressentimento**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

LEEDS, Elizabeth. Serving states and serving citizens: halting steps toward police reform in Brazil and implications for donor intervention. **Police & Society**, v. 17, n. 1, p. 21-37, 2007.

LIMA, Roberto Kant de. A Administração dos Conflitos no Brasil. In: VELHO, Gilberto; ALVITO, Marcos (Org.). **Cidadania e Violência**. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ/ Ed. FGV, 1996.

LIMA, Roberto Kant de. Direitos civis e Direitos Humanos: uma tradição judiciária pré-republicana? **São Paulo em Perspectiva**, vol. 18, n. 1, p.49-59, 2004.

LIMA, Roberto Kant de; MISSE, Michel; MIRANDA, Ana Paula Mendes de. Violência, criminalidade, segurança pública e justiça criminal no Brasil: uma bibliografia. **BIB**, Rio de Janeiro, vol. 50, p. 45-123, 2º semestre de 2000.

LOADER, Ian. Policing and the social: questions of symbolic power. **British Journal of Sociology**, vol. 48, n.1, p. 1-18, 1997.

LUHMANN, Niklas. **Social Systems**. Stanford, EUA: Stanford University Press, 1996.

MANNING, Peter K. Policing as Self-audited Practice. **Police Practice & Research**, vol. 10, n. 5/6, p. 451-464, 2009.

MANNING, Peter. **Democratic policing in a changing world**. Boulder: Paradigm Publishing, 2010.

MARTINS, Carlos Benedito de Campos. Nota sobre o sentimento de embaraço em Erving Goffman. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, vol. 23, n. 68, p. 137-44, 2008.

MATTOS, Márcio Júlio da Silva. **Reconhecimento, identidade e trabalho sujo na PMDF**. 2012. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

MEEHAN, Albert J. The organizational career of gang statistics: the politics of policing gangs. **Sociological Quarterly**, vol. 41, n.3, p. 337–370, 2000.

MILLS, Charles Wright. Situated actions and vocabularies of motive. **American Journal of Sociology**, vol. 5, n. 6, p. 904-13, 1940.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SOUZA, Edinilsa Ramos de; CONSTANTINO, Patrícia. **Missão prevenir e proteger: condições de vida, trabalho e saúde dos policiais militares do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2008.

MISSE, Michel. Mercados ilegais, redes de proteção e organização local do crime no Rio de Janeiro. **Estudos Avançados**, vol. 21, n. 61, p. 139-157, 2007.

MISSE, Michel. Sobre a construção social do crime no Brasil: esboços de uma interpretação. In: _____. **Acusados e acusadores**. Rio de Janeiro: REVAN, 2008.

MOISÉS, José Álvaro. Cidadania, confiança e instituições democráticas. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, vol. 65, p. 71-94, 2005.

MONET, Jean-Claude. **Polícias e sociedades na Europa**. São Paulo: EDUSP, 2001.

MONJARDET, Dominique. **O que faz a polícia?** São Paulo: EDUSP, 2003.

MUNIZ, Jacqueline. **Ser policial é sobretudo uma razão de ser: cultura e cotidiano na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro**. 1999. Tese (Doutorado em Ciência Política) – Instituto Universitário de Pesquisa do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1999.

MUNIZ, Jacqueline. Direitos humanos na polícia In: LIMA, Renato Sérgio; PAULA, Liana de (Org.). **Segurança pública e violência: o estado está cumprindo seu papel?** São Paulo: Contexto. 2008. p. 65-75.

NASCIMENTO, Nívio Caixeta. **Entre as leis e o mundo: polícia e administração de conflitos numa perspectiva comparativa**. 2003. Tese (Doutorado em Antropologia Social) – Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

NEWELL, Sue; DAVID, Gary; CHAND, Donald. An analysis of trust among globally distributed work teams in an organizational setting. **Knowledge and Process Management**, vol. 14, n. 3, p. 158-68, 2007.

NUNES, Brasilmar Ferreira; COSTA, Arthur. Distrito Federal e Brasília: dinâmica urbana, violência e heterogeneidade social. **Cadernos Metrôpole**, vol. 17, p. 35-57, 2007.

OLIVEIRA, Luís R. Cardoso de. **Direito legal e insulto moral**: dilemas de cidadania no Brasil, Quebec e EUA. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 2002.

OLIVEIRA JÚNIOR, Almir. Dá para confiar nas polícias? Confiança e percepção social das polícias no Brasil. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, São Paulo, vol. 9, p. 6-22, 2011.

PAIXÃO, Antônio Luiz. A etnometodologia e o estudo do poder: notas preliminares. **Análise e Conjuntura**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 93-110, 1986.

PARK, Robert E. A cidade: sugestões para a investigação do comportamento humano no meio urbano. In: VELHO, Otávio Guilherme (Org.). **O fenômeno urbano**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987.

PERALVA, Angelina Teixeira. **Violência e democracia**: o paradoxo brasileiro. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

PMDF. Polícia Militar do Distrito Federal: muito mais que segurança. **Posto comunitário de segurança**. Disponível em:
<http://www.pmdf.df.gov.br/default.asp?pag=acoes_sociais/postosPoliciais>. Acesso em: 22 de fevereiro de 2013.

PORTO, Maria Stela Grossi. Análise weberiana da violência. In: COELHO, Maria Francisca Pinheiro; BANDEIRA, Lourdes; MENEZES, Marilde Loiola de (org.). **Política, ciência e cultura em Max Weber**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2000.

PORTO, Maria Stela Grossi. **Sociologia da violência**. Brasília: Ed. Francis, 2010.

PORTO, Maria Stela Grossi; COSTA, Arthur T. M. Códigos de deontologia policial no Brasil e no Canadá: análise dos documentos e representações sociais. **Coleção Segurança com Cidadania**, vol. 1, p. 57-82, 2009.

PRZEWORSKI, Adam. Sobre o desenho do Estado: uma perspectiva agent x principal. In: PEREIRA, Luís Carlos Bresser; SPINK, Peter (org.). **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2006. p. 39-73.

RAMOS, Sílvia; MUSUMECI, L. **Elemento suspeito**: abordagem policial e discriminação na cidade do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Editora Record, 2006.

RAMOS, Sílvia. **Direito à segurança**: um balanço das respostas brasileiras e uma agenda para o Brasil. Disponível em: < http://www.inesc.org.br/biblioteca/publicacoes/artigos/direito-a-seguranca-um-balanco-das-respostas-brasileiras-e-uma-agenda-para-o-brasil/#_ftn1 >.

Acesso em: 30 de outubro de 2012.

RATTON, José Luiz; TORRES, Valéria; BASTOS, Camila. Inquérito policial, sistema de justiça criminal e políticas públicas de segurança: dilemas e limites da governança. **Sociedade e Estado**, Brasília, vol. 26, n. 1, p. 29-58, 2011.

RAWLS, Anne Warfield. Conflict as a foundation for consensus: contradictions of industrial capitalism in Book III of Durkheim's Division of Labor. **Critical Sociology**, Leiden, Holanda, v. 29, n.3, p. 295-335, 2003.

RAWLS, Anne Warfield. An essay on two conceptions of social order: constitutive orders of action, objects and identities vs. aggregated orders of individual action. **Journal of Classical Sociology**, vol. 9, p. 500-20, 2009.

RAWLS, Anne Warfield. Social order as moral order. In: HITLIN, Steven; VAISEY, Stephen (org.). **Handbook of the sociology of morality**. Nova York: Springer, 2010. p. 95-121.

RAWLS, Anne; DAVID, Gary. Accountably other: trust, reciprocity and exclusion in a context of situated practice. **Human Studies**, vol. 28, n.4, p. 469-497, 2005.

RIBEIRO, Ludmila; LEMGRUBER, Julita. **IV Semana de Visitas às Delegacias de Polícia no Brasil**: institucionalizando mecanismos de accountability comunitária. Rio de Janeiro: Universidade Cândido Mendes, 2011.

ROBERTSON, Roland. **Globalização**: teoria social e cultura global. Petrópolis: Vozes, 1992.

SAPORI, Luís Flávio. **Segurança Pública**: desafios e perspectivas. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2007.

SCHUTZ, Alfred. The stranger: an essay in Social Psychology. **American Journal of Sociology**, Chicago, vol. 49, n. 6, p. 499-507, 1944.

SCHUTZ, Alfred. 1945. The homecomer. **American Journal of Sociology**, Chicago, vol. 50, n. 5, p. 369-76, 1945.

SILVA, Luiz Antonio Machado da (org.). **Vida sob cerco**: violência e rotina nas favelas do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2008.

SILVA, Luiz Antonio Machado da; LEITE, Márcia Pereira. Violência, crime e polícia: o que os favelados dizem quando falam desses temas? In: SILVA, Luiz Antonio Machado da (org.). **Vida sob cerco**: violência e rotina nas favelas do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2008.

SILVA, Gilvan Gomes da. **A lógica da Polícia Militar do Distrito Federal na construção do suspeito**. 2009. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

SIMMEL, Georg. Conflito e estrutura de grupo. In: MORAES FILHO, Evaristo de (Org.); SIMMEL, Georg. **Georg Simmel**: Sociologia. São Paulo: Ática, 1983. p. 150-164.

SIMMEL, Georg. A metrópole e a vida mental. In: VELHO, Otávio Guilherme (Org.). **O fenômeno urbano**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987. p. 11-25.

SINHORETTO, Jacqueline. **Reforma da justiça**: os Centros de Integração da Cidadania. In: LIMA, Renato Sérgio; PAULA, Liana de (Org.). **Segurança pública e violência**: o estado está cumprindo seu papel? São Paulo: Contexto. 2008. p. 139-49.

SKIDMORE, Thomas. **Brasil**: de Castelo a Tancredo. São Paulo: Paz e Terra, 1988.

SKOLNICK, Jerome H. **Justice without trial**: law enforcement in democratic society. Nova York, EUA: John Wiley and Sons, 1966.

SMITH, Carole. The sequestration of experience: rights talk and moral thinking in “late modernity”. **Sociology**, vol. 36, p. 43-66, 2002.

STRAWSON, P. F. **Freedom and Resentment and Other Essays**. Oxon, RU: Routledge, 2008.

SUASSUNA, Rodrigo Figueiredo. **O habitus dos policiais militares do Distrito Federal**. 2008. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SZTOMPKA, Piotr. **Trust**: A Sociological Theory. Cambridge RU: Cambridge University Press, 1999.

TEIXEIRA, Alex Niche; SANTOS, José Vicente Tavares dos; PIMENTA, Melissa; FACHINETTO, Rochele. Community policing in Brazil: challenges and prospects. In: SECOND ISA FORUM OF SOCIOLOGY, 2, 2012, Buenos Aires, Argentina. **Book of abstracts**. Buenos Aires: ISA, 2012. p. 416-7.

TILLY, Charles. **Coerção, capital e estados europeus**. São Paulo: EDUSP, 1996.

TORCHE, Florencia; VALENZUELA Eduardo. Trust and reciprocity: a theoretical distinction of the sources of social capital. **European Journal of Social Theory**, vol. 14, n. 2, p. 181–98, 2011.

UNODC – ESCRITÓRIO DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE DROGAS E CRIME. **Gestão e Governança da Segurança Pública no Distrito Federal e Entorno**. Brasília: UNODC, 2011.

VARGAS, Joana Domingues; RODRIGUES, Juliana Neves Lopes. Controle e cerimônia: o inquérito policial em um sistema de justiça criminal frouxamente ajustado. **Sociedade e Estado**, Brasília, vol. 26, n.1, p. 77-96, 2011.

WEIGERT, A. J.. Pragmatic trust in a world of strangers: trustworthy actions. **Comparative Sociology**, vol. 10, n. 3, p. 321-36, 2011.

WEBER, Max. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**, vol. 2. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 1999.

WEBER, Max. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**, vol. 1. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2000.

ZALUAR, Alba. Dilemas da segurança pública no Brasil. **Cadernos Adenauer**, vol. 3, p. 11-23, 2005.

**ANEXO I – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA IV SEMANA DE VISITAS A DELEGACIAS DE
POLÍCIA – VERSÃO EM PORTUGUÊS**

kit
de visitas
a delegacias
de polícia

formulário

A Altus desenvolveu essa ferramenta simples para avaliar o grau em que uma delegacia de polícia é projetada para servir ao público. Para tanto, você encontrará 20 questões para guiar suas observações e focar sua atenção em elementos centrais do serviço público. O Kit também proporciona uma forma simples de registrar suas observações e opiniões sobre a disponibilidade de serviços para o público.

altus
GLOBAL ALLIANCE

<p>Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana Santiago, Chile</p>	<p>Centro de Estudos de Segurança e Cidadania Rio de Janeiro, Brazil</p>	<p>CLEEN Foundation Lagos, Nigeria</p>	<p>Institute for Development and Communication Chandigarh, India</p>	<p>Фонд ИИДЕМ, Москва, Россия</p>	<p>Vera Institute of Justice New York, United States</p>
--	--	--	--	---------------------------------------	--








QUE É PRECISO FAZER?**ANTES DA VISITA:**

- Revise o kit em grupo e discuta quais informações serão necessárias para decidir as notas para as perguntas antes da visita à delegacia de polícia.
- Se não entender uma questão procure orientação com o coordenador da visita e compartilhe suas dúvidas com os outros participantes.

DURANTE A VISITA:

- Não leve o questionário para a delegacia. Concentre-se na observação.

DEPOIS DA VISITA:

- Complete os 20 itens do Questionário do Visitante, os quais estão divididos em 5 áreas de observação. Você deverá dar notas a todas as 20 questões após a visita à delegacia de polícia.
- Queremos saber sua opinião! Por favor, não copie respostas de outro participante. Preencha os formulários independentemente.
- Se tiver dúvidas, pergunte ao coordenador da visita.
- Compartilhe impressões, discuta as notas dadas no Questionário do Visitante e decida sobre quais elementos irão compor o relatório narrativo.
- Preencha a Tabela das Áreas de Observação.
- O coordenador redigirá um relatório narrativo para acompanhar e explicar as conclusões do grupo e enviará as notas por meio do site da Altus.

A ALTUS NÃO DIVULGARÁ QUALQUER INFORMAÇÃO QUE LEVE À IDENTIFICAÇÃO DE UM VISITANTE.

QUESTIONÁRIO DO VISITANTE

Delegacia de polícia: _____

Localização: _____

Cidade: _____ País: _____

Dia: _____ Hora: _____

Coordenador da visita: _____

Nome do visitante: _____

Sexo: masculino feminino Mês e ano de nascimento: _____

Escolaridade: fundamental incompleto (1º grau) fundamental completo (1º grau)

médio incompleto (2º grau) médio completo (2º grau)

curso técnico incompleto curso técnico completo

superior incompleto superior

Profissão: _____

Esta é a sua primeira visita a uma delegacia de polícia? sim não

Se a resposta for não, quantas vezes você esteve numa delegacia de polícia? _____

INSTRUÇÕES

POR FAVOR, MARQUE UM "X" SOBRE A NOTA QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO.

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

ESTAS NÃO SÃO PERGUNTAS SIM/NÃO.

Para preencher o formulário, tome o tempo necessário para pensar sobre o que você observou e como se sentiu na delegacia.

O QUE FAÇO SE UM SERVIÇO NÃO ESTIVER DISPONÍVEL OU NÃO FOR OFERECIDO PELA DELEGACIA?

Marque um "X" sobre a nota 1. É necessário assinalar uma resposta para todas as perguntas.

ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

1_ Localização da delegacia (por exemplo, acessibilidade, facilidade de localização, transporte, sinalização)	1	2	3	4	5
2_ Espaço e equipamentos para servir ao público que chega para registrar ocorrências ou requisitar outros tipos de serviços	1	2	3	4	5
3_ Informações disponíveis sobre como registrar ocorrências e/ou obter serviços públicos (por exemplo, informativos impressos, balcão de informações, cartazes, vídeos)	1	2	3	4	5
4_ Equipe destinada ao atendimento ao público e/ou registro de ocorrências	1	2	3	4	5

CONDIÇÕES MATERIAIS

5_ Organização e limpeza da delegacia de polícia	1	2	3	4	5
6_ Estado de conservação do prédio e da mobília	1	2	3	4	5
7_ Condições de trabalho para a equipe da delegacia (por exemplo, espaço de trabalho, equipamentos, computadores e outros)	1	2	3	4	5
8_ Condições para vítimas ou testemunhas fazerem o reconhecimento de suspeitos sem serem identificadas (por exemplo, salas com espelhos, salas com buracos na parede)	1	2	3	4	5

**TRATAMENTO IGUALITÁRIO DO PÚBLICO SEM PRECONCEITO
DE GÊNERO, ETNIA, NACIONALIDADE, IDADE OU ORIENTAÇÃO SEXUAL**

- 9_ Espaços e equipamentos para entrevistar vítimas ou testemunhas de crimes em casos em que a privacidade é importante (por exemplo, estupro, violência doméstica e conjugal) **1 2 3 4 5**
- 10_ Condições dos espaços e equipamentos dedicados especificamente às mulheres (por exemplo, banheiros, vestiários; estado de conservação e limpeza destes espaços) **1 2 3 4 5**
- 11_ Serviços disponíveis para pessoas com necessidades especiais (por exemplo, idosos, pessoas com problemas físicos temporários ou permanentes) para acessar a delegacia (por exemplo, elevadores, rampas, portas grandes) **1 2 3 4 5**
- 12_ Serviços e/ou encaminhamentos disponíveis exclusivamente para grupos específicos (por exemplo, serviços de apoio a vítimas de crimes, equipe feminina para casos de violência contra a mulher, encaminhamento/assistência jurídica, encaminhamento/auxílio médico, encaminhamento/atendimento psicológico) **1 2 3 4 5**

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

- 13_ Informações disponíveis para o público sobre tendências de crimes na circunscrição da delegacia (por exemplo, gráficos, mapas, cartazes, informativos) **1 2 3 4 5**
- 14_ Informação disponível para o público sobre o desempenho e o trabalho da delegacia (por exemplo, número de detenções, crimes esclarecidos e não esclarecidos, pesquisas de opinião sobre os serviços prestados, inquéritos concluídos) **1 2 3 4 5**
- 15_ Informações disponíveis sobre como registrar queixas sobre desvios de conduta da equipe da delegacia (por exemplo, caixas de reclamações, cartazes, informativos impressos, contatos da ouvidoria de polícia/corregedoria de polícia) **1 2 3 4 5**
- 16_ Identificação da equipe da delegacia (por exemplo, crachás, uniformes, etiquetas com números, nomes ou outras formas para identificar a equipe da delegacia) **1 2 3 4 5**

	CONDIÇÕES DE DETENÇÃO				
17_ Condições de segurança da área de detenção (por exemplo, vigilância, custódia segura e movimento dos detentos)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
18_ Identificação dos detentos (por exemplo, nomes, crachás, números de identificação)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
19_ Condições e espaços para advogados, familiares ou amigos para visitarem detentos (por exemplo, salas de encontro, acesso a telefones, possibilidade de trazer comida para os detentos)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
20_ Condições sanitárias das áreas de detenção (por exemplo, limpeza, ventilação e banheiros)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

DISCUSSÃO EM GRUPO: TROCANDO EXPERIÊNCIAS

Cada coordenador organizará o encontro do grupo de visitantes para trocar experiências sobre a visita. Discuta as 20 questões e dê notas para as 5 áreas de observação que são:

- Orientação para a comunidade
- Condições materiais
- Tratamento igualitário do público
- Transparência e prestação de contas
- Condições de detenção

A discussão deverá abordar as 5 áreas com base nas observações e respostas para as 20 questões. Tente vincular a experiência na delegacia às notas dadas nas 5 áreas de observação.

A discussão pode seguir a ordem das 20 questões, mas isso não é obrigatório. O importante é comparar as semelhanças e as diferenças com as percepções dos outros visitantes.

Por favor, não mude suas respostas para os 20 itens do Questionário do Visitante. Queremos saber qual é sua impressão inicial.

TABELA DAS ÁREAS DE OBSERVAÇÃO

Esses cinco itens devem ser respondidos individualmente por cada visitante após a discussão em grupo.

POR FAVOR, MARQUE UM "X" SOBRE O NÚMERO QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO.

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

A_ Orientação para a comunidade	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B_ Condições materiais	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
C_ Tratamento igualitário do público	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
D_ Transparência e prestação de contas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
E_ Condições de detenção	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

FAZENDO DA SUA EXPERIÊNCIA LOCAL UM MOVIMENTO GLOBAL

O coordenador da visita acessará o site www.altus.org/policevisit para enviar as notas dadas pelos visitantes e o relatório narrativo para a Altus.

Se você tiver dúvidas ou encontrar dificuldades em acessar o site, por favor, entre em contato via policevisit@altus.org ou procure o representante regional da Altus de sua região.

II. ESCOLARIDADE

14. Qual era seu grau de escolaridade quando ingressou na polícia?	
<input type="checkbox"/> Fundamental Incompleto	<input type="checkbox"/> Fundamental Completo
<input type="checkbox"/> Médio Incompleto	<input type="checkbox"/> Médio Completo
<input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo
<input type="checkbox"/> Pós-graduação	
15. Qual é o seu grau de escolaridade atualmente?	
<input type="checkbox"/> Fundamental Incompleto	<input type="checkbox"/> Fundamental Completo
<input type="checkbox"/> Médio Incompleto	<input type="checkbox"/> Médio Completo
<input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo
<input type="checkbox"/> Pós-graduação	
16. Em que ano você concluiu o ENSINO MÉDIO (2º GRAU)?	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
17. Em que ano você concluiu o ENSINO SUPERIOR?	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
18. Em que ano você concluiu a PÓS-GRADUAÇÃO?	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

III. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

19. Em que ano você ingressou na Polícia?	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
20. Qual o tempo de duração (em meses) de seu curso de formação policial?	
<input type="text"/> <input type="text"/>	Meses
21. O tempo de formação estava de acordo com as suas necessidades?	
<input type="checkbox"/> Sim, totalmente	<input type="checkbox"/> Sim, parcialmente
<input type="checkbox"/> Não, totalmente	<input type="checkbox"/> Não, parcialmente
22. Você realizou cursos OBRIGATÓRIOS para a progressão na carreira policial? (Ex: CFC, CFS, CAS, CHOEM, CAO, CSP)	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
23. Onde foram realizados os cursos OBRIGATÓRIOS?	
<input type="checkbox"/> Na PMDF	<input type="checkbox"/> Em outra instituição policial/forças armadas
<input type="checkbox"/> Ambas	
24. Os cursos OBRIGATÓRIOS contribuíram para um melhor desempenho de sua atividade?	
<input type="checkbox"/> Sim, totalmente	<input type="checkbox"/> Sim, parcialmente
<input type="checkbox"/> Não, totalmente	<input type="checkbox"/> Não, parcialmente
25. Você realizou cursos NÃO OBRIGATÓRIOS?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
26. Onde realizou os cursos NÃO OBRIGATÓRIOS?	
<input type="checkbox"/> Na PMDF	<input type="checkbox"/> Em outra instituição policial/forças armadas
<input type="checkbox"/> RENAESP	<input type="checkbox"/> SENASP/EAD
<input type="checkbox"/> Outra instituição NÃO policial/militar	<input type="checkbox"/> TecSOP/UCB
27. Se marcou "Outra instituição policial/forças armadas", informe qual:	
<input type="text"/>	

28. Se marcou "Outra instituição NÃO policial/militar", informe qual:

29. Se realizou curso pela RENAESP, responda em qual universidade:

30. Houve auxílio financeiro para a realização dos cursos NÃO OBRIGATÓRIOS?

Sim. Houve financiamento da própria Polícia Militar (bolsa, diárias, etc) Sim. Houve financiamento de outra organização

Não. Fiz por conta própria

31. Os cursos NÃO OBRIGATÓRIOS que realizou contribuíram para o melhor desempenho de sua atividade?

Sim, totalmente Sim, parcialmente

Não, totalmente Não, parcialmente

IV. VIDA PROFISSIONAL

32. Em qual unidade você está lotado atualmente?

33. Em qual região administrativa do DF você atua com mais frequência?

34. Em que unidades da polícia você esteve lotado desde que se tornou policial? (Especifique cada unidade)

35. Qual é a sua escala de serviço?

Expediente administrativo 12x60 horas

12x36 horas 24x48 horas

24x72 horas Outra escala

36. Se 'Outra escala', informe qual:

37. Marque as principais tarefas que você realiza na semana de trabalho (Você pode marcar mais de uma alternativa).

Policiamento ostensivo a pé Policiamento ostensivo motorizado

Plantão no PCS Guarda interna da unidade

Plantão em outros postos que não PCS Atividade administrativa interna

Atividade de supervisão (ex: oficial de dia, oficial de ronda, adjunto) Outra

38. Se realiza "OUTRA tarefa", informe qual:

V. AVALIAÇÃO E VALORIZAÇÃO DA ATIVIDADE POLICIAL

39. Marque as principais motivações que o levaram a entrar na polícia (Você pode marcar mais de uma alternativa).

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Influência de parentes | <input type="checkbox"/> Influência de amigos |
| <input type="checkbox"/> Estabilidade de um cargo público | <input type="checkbox"/> Salário |
| <input type="checkbox"/> Outra | |

40. Se teve "OUTRA motivação", informe qual:

41. O que o orienta em seu trabalho diário? (Marque as 3 principais alternativas)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Aprendizado obtido no curso de formação | <input type="checkbox"/> Experiência dos mais antigos |
| <input type="checkbox"/> Vivência e prática | <input type="checkbox"/> Normas e manuais de conduta |
| <input type="checkbox"/> Intuição e bom senso | <input type="checkbox"/> Conhecimentos adquiridos por conta própria |
| <input type="checkbox"/> Outra | |

42. Se "OUTRA", informe qual:

43. Quando se encontra em situações de risco, você: (Você pode marcar mais de uma alternativa)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Acredita que não tem proteção adequada | <input type="checkbox"/> Sabe distinguir o cidadão honesto do bandido |
| <input type="checkbox"/> Acredita que corre risco porque as estratégias de ação não são bem definidas | <input type="checkbox"/> Sabe se prevenir |
| <input type="checkbox"/> Sente que não teve treinamento adequado | <input type="checkbox"/> Acredita que corre risco por não confiar na qualidade de atuação da equipe |
| <input type="checkbox"/> Tem outro tipo de sensação | |

44. Se você "tem OUTRO tipo de sensação", informe qual:

45. Em sua opinião, o trabalho da polícia militar: (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Aproxima a polícia da sociedade | <input type="checkbox"/> Aumenta a desconfiança da sociedade em relação à polícia |
| <input type="checkbox"/> É percebido pela sociedade como elemento fundamental na prevenção de crimes | <input type="checkbox"/> É percebido pela sociedade como atividade que satisfaz o desejo da sociedade por punição dos culpados |
| <input type="checkbox"/> Atende aos anseios da sociedade por promoção de justiça | |

46. Em sua avaliação, o que a sociedade espera do policial? (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Manutenção da ordem preservando os direitos humanos de todos os cidadãos | <input type="checkbox"/> Manutenção da ordem preservando os direitos humanos dos cidadãos de bem |
| <input type="checkbox"/> Manutenção de lei e ordem | <input type="checkbox"/> Fazer o que tem que ser feito, ainda que não cumpra a lei |

47. Como você vê a polícia? (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Garantia de manutenção da ordem | <input type="checkbox"/> Mal necessário |
| <input type="checkbox"/> Proteção para a comunidade | <input type="checkbox"/> Representante armado do Estado |
| <input type="checkbox"/> Prestador de serviços | <input type="checkbox"/> Uma ameaça |

48. Em sua avaliação, a sociedade vê a polícia como: (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Garantia de manutenção da ordem | <input type="checkbox"/> Mal necessário |
| <input type="checkbox"/> Proteção para a comunidade | <input type="checkbox"/> Representante armado do Estado |
| <input type="checkbox"/> Prestador de serviço | <input type="checkbox"/> Uma ameaça |

49. Em sua avaliação, o que mais distingue o policial militar de outro cidadão não policial (paisano)? (Marque SIM ou NÃO em cada uma das alternativas abaixo)		
	Sim	Não
49.1. Preparo físico (força e resistência)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.2. Direito de prender.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.3. Sua personalidade (postura, valores).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.4. Formação técnica/profissional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.5. Direito de usar a arma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.6. Natureza da sua atividade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.7. Direito de abordar pessoas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

50. Quais são as diferenças do policial militar para o policial civil? (Marque SIM ou NÃO em cada uma das alternativas abaixo)		
	Sim	Não
50.1. Tipo de formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.2. Disciplina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.3. Natureza da atividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.4. Hierarquia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.5. Conhecimento jurídico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.6. Salário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.7. Reconhecimento da sociedade (valorização)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.8. Desgaste da atividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

51. Pelas funções que exerce, o policial militar é diferente do policial civil pelo fato de: (Marque SIM ou NÃO nas alternativas abaixo)		
	Sim	Não
51.1. Trabalhar sob pressão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.2. Exercer atividade de risco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.3. Não receber o reconhecimento social que o policial civil tem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.4. Ter remuneração inferior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.5. O trabalho estar mais sujeito à avaliação popular por ter mais visibilidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.6. A disciplina militar tirar a autonomia do policial militar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.7. A hierarquia militar ser muito mais rígida do que a do policial civil, também retirando autonomia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.8. Trabalhar mais diretamente com a comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.9. Não ter formação para a tarefa investigativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

52. Para você, o exercício como policial significa: (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)	
<input type="checkbox"/> Participar de uma guerra diária	<input type="checkbox"/> Participar de uma atividade de limpeza social
<input type="checkbox"/> Auxiliar a comunidade para viver melhor	<input type="checkbox"/> Participar de uma atividade de pacificação social
<input type="checkbox"/> Participar de uma atividade de prestação de serviços	<input type="checkbox"/> Outro

53. Se você respondeu 'OUTRO', informe qual:

54. Quais são as maiores dificuldades para o trabalho do policial? (Você pode marcar várias alternativas)	
<input type="checkbox"/> Baixos salários	<input type="checkbox"/> A população não confia na polícia
<input type="checkbox"/> Formação profissional deficiente	<input type="checkbox"/> Falta de infra-estrutura para o trabalho (colete, arma, munição, viatura)
<input type="checkbox"/> Estresse decorrente da tensão do trabalho	<input type="checkbox"/> A polícia não confia na polícia
<input type="checkbox"/> Falta de autonomia	<input type="checkbox"/> A polícia não confia na população
<input type="checkbox"/> A influência da política na polícia	

55. A entrada para a polícia mudou o seu modo de ser?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não

56. O que mudou? (Utilize apenas o espaço reservado abaixo)

57. Você se sente melhor agora do que antes?

Sim Não

58. Por quê?

59. Que condições favoreceriam um bom trabalho policial? (Marque as 3 principais alternativas)

<input type="checkbox"/> Equipamento técnico adequado	<input type="checkbox"/> Bons salários
<input type="checkbox"/> Boa imagem pública	<input type="checkbox"/> Treinamento
<input type="checkbox"/> Auto-estima elevada	<input type="checkbox"/> Oportunidade de promoção na carreira
<input type="checkbox"/> Autonomia para o exercício da atividade	<input type="checkbox"/> Boa relação com a comunidade
<input type="checkbox"/> Outra	

60. Se você respondeu 'OUTRA', informe qual:

61. Na sua opinião, quais são as principais alternativas que caracterizam a atividade policial ("coisa de polícia")? (Você pode marcar mais de uma alternativa)

<input type="checkbox"/> Apreensão de drogas	<input type="checkbox"/> Atendimentos assistenciais (ex: parto)
<input type="checkbox"/> Prisões em flagrante	<input type="checkbox"/> Apreensão de armas
<input type="checkbox"/> Controle de eventos de massa (estádios, manifestações e eventos)	<input type="checkbox"/> Contatos com a comunidade
<input type="checkbox"/> Investigação policial	<input type="checkbox"/> Abordagem de suspeitos
<input type="checkbox"/> Mediação de conflitos sociais (ex: briga de vizinhos)	<input type="checkbox"/> Outra

62. Se você respondeu 'OUTRA', informe qual:

63. Em sua opinião, quais são as principais medidas a serem adotadas para a redução da violência? (Marque as 3 principais alternativas)

<input type="checkbox"/> Melhor distribuição de renda	<input type="checkbox"/> Mais empregos
<input type="checkbox"/> Fim da corrupção policial	<input type="checkbox"/> Pena de morte
<input type="checkbox"/> Melhor sistema educacional	<input type="checkbox"/> Redução da maioridade penal
<input type="checkbox"/> Censura aos meios de comunicação	<input type="checkbox"/> Maior presença da polícia nas ruas
<input type="checkbox"/> Aplicação efetiva da lei	<input type="checkbox"/> Leis mais duras
<input type="checkbox"/> Lei seca	<input type="checkbox"/> Prisão perpétua

64. Em sua opinião, a valorização da atividade policial pela sociedade se manifesta por meio de:				
	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não, parcialmente	Não, totalmente
64.1. Salários compatíveis com a atividade que exerce o policial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.2. Confiança da população na polícia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.3. Bom tratamento e respeito da população para com os policiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.4. Legitimação pela justiça das decisões tomadas pela polícia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.5. Percepção do policial como profissional não corrupto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.6. Destinação de verbas compatíveis com as necessidades da instituição policial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

65. Se houver "OUTRO tipo de manifestação", informe qual:

66. Em sua avaliação, o policial é mais valorizado junto à:

População mais pobre População mais rica

67. O que você considera como principal função do policial? (Marque uma única alternativa)

Manutenção da ordem preservando os direitos humanos de todos os cidadãos Manutenção da ordem preservando os direitos humanos dos cidadãos de bem

Manutenção de lei e ordem Fazer o que tem que ser feito, ainda que não cumpra a lei

68. Você tem orgulho de ser policial?

Sim Não

69. Por quê?

70. Você incentivaria seu filho a ser policial?

Sim Não

71. Por quê?

72. Se você pudesse escolher:

Mudaria de profissão Continuariá policial

73. Que cargo você ocupa na PMDF?

Coronel Tenente Coronel

Major Capitão

Tenente Aspirante

Sub Tenente Sargento

Cabo Soldado

74. A entrada da mulher na polícia trouxe alguma mudança na instituição?

Sim Não

75. Por quê?

76. De um modo geral, afirma-se que as mulheres enfrentam maiores dificuldades em sua carreira na instituição policial. Você concorda?

Sim Não

77. Por quê?

78. Cite as 3 características mais importantes da atuação policial.

ANEXO III – QUESTIONÁRIO APLICADO À AMOSTRA DA POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL

Identidade Profissional e Práticas Policiais

Universidade de Brasília

Coordenação: Prof. Maria Stela Grossi Porto

1. Instituição de Aplicação do Questionário <input type="radio"/> 1. PCDF <input type="radio"/> 2. PMDF	3. Data da Aplicação <input style="width: 100%;" type="text"/>
2. Questionário número <input style="width: 100%;" type="text"/>	
I. DADOS PESSOAIS	
4. 1. Data de Nascimento <input style="width: 100%;" type="text"/>	12. 9. Estado Civil <input type="radio"/> 1. Solteiro <input type="radio"/> 2. Casado/União Estável (mora junto) <input type="radio"/> 3. Separado (divorciado, desquitado) <input type="radio"/> 4. Viúvo
5. 2. Sexo <input type="radio"/> 1. Masculino <input type="radio"/> 2. Feminino	13. 10. Possui dependentes? <input type="radio"/> 1. Sim <input type="radio"/> 2. Não
6. 3. Cor da Pele <input type="radio"/> 1. Amarela <input type="radio"/> 2. Branca <input type="radio"/> 3. Indígena <input type="radio"/> 4. Parda <input type="radio"/> 5. Preta <input type="radio"/> 6. Não declarado	14. 11. Caso tenha dependentes, informe quantos: <input style="width: 50px;" type="text"/> <i>A resposta deve ser compreendida entre 1 e 100.</i>
7. 4. Unidade da Federação (UF) onde nasceu: <input style="width: 100%;" type="text"/>	15. 12. Qual a sua orientação religiosa? <input type="radio"/> 1. Católica <input type="radio"/> 2. Evangélica <input type="radio"/> 3. Espírita <input type="radio"/> 4. Afro-brasileira <input type="radio"/> 5. Não tem religião <input type="radio"/> 6. Outra
8. 5. Caso não tenha nascido no Distrito Federal, há quanto tempo (em anos) reside no DF ou Entorno? <input style="width: 50px;" type="text"/>	16. 13. Se tem outra orientação religiosa, qual é? <input style="width: 100%;" type="text"/>
9. 6. Local de residência atual (RA ou município) <input style="width: 100%;" type="text"/>	
10. 7. Local de residência atual (UF) <input style="width: 100%;" type="text"/>	
11. 8. Tipo de residência: <input type="radio"/> 1. Própria <input type="radio"/> 2. Alugada <input type="radio"/> 3. Funcional <input type="radio"/> 4. De favor	
II. ESCOLARIDADE	
17. 14. Qual era seu grau de escolaridade quando ingressou na polícia? <input type="radio"/> 1. Fundamental Incompleto <input type="radio"/> 2. Fundamental Completo <input type="radio"/> 3. Médio Incompleto <input type="radio"/> 4. Médio Completo <input type="radio"/> 5. Ensino Superior Incompleto <input type="radio"/> 6. Ensino Superior Completo <input type="radio"/> 7. Pós-graduação <input type="radio"/> 8. CÓD. 99	19. 16. Em que ano você concluiu o ENSINO MÉDIO (2º GRAU)? <input style="width: 100%;" type="text"/>
18. 15. Qual é o seu grau de escolaridade atualmente? <input type="radio"/> 1. Fundamental Incompleto <input type="radio"/> 2. Fundamental Completo <input type="radio"/> 3. Médio Incompleto <input type="radio"/> 4. Médio Completo <input type="radio"/> 5. Ensino Superior Incompleto <input type="radio"/> 6. Ensino Superior Completo <input type="radio"/> 7. Pós-graduação	20. 17. Em que ano você concluiu o ENSINO SUPERIOR? <input style="width: 100%;" type="text"/>
	21. 18. Em que ano você concluiu a PÓS-GRADUAÇÃO? <input style="width: 100%;" type="text"/>

III. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

22. 19. Em que ano você ingressou na Polícia?

23. 20. Qual o tempo de duração (em meses) de seu curso de formação policial?

24. 21. O tempo de formação estava de acordo com as suas necessidades?

1. Sim, totalmente 2. Sim, parcialmente
 3. Não, totalmente 4. Não, parcialmente

25. 22. Você realizou cursos OBRIGATÓRIOS para a progressão na carreira policial? (Ex: especial de polícia; superior de polícia)

1. Sim 2. Não 3. COD. 99

26. 23. Onde foram realizados os cursos OBRIGATÓRIOS?

1. Na PCDF
 2. Em outra instituição policial/forças armadas
 3. Ambas
 4. Faculdade

27. 24. Os cursos OBRIGATÓRIOS contribuíram para um melhor desempenho de sua atividade?

1. Sim, totalmente 2. Sim, parcialmente
 3. Não, totalmente 4. Não, parcialmente

28. 25. Você realizou cursos NÃO OBRIGATÓRIOS?

1. Sim 2. Não 3. CÓD. 99

29. 26. Onde realizou os cursos NÃO OBRIGATÓRIOS?

1. Na PCDF
 2. Em outra instituição policial/forças armadas
 3. RENAESP
 4. SENASP/EAD
 5. Outra instituição não policial ou militar

Você pode marcar diversas casas.

30. 27. Se marcou "Outra instituição policial ou militar", informe qual:

31. 28. Se marcou "Outra instituição não policial ou militar", informe qual:

32. 29. Se realizou curso pela RENAESP, responda em qual universidade:

33. 30. Houve auxílio financeiro para a realização dos cursos NÃO OBRIGATÓRIOS?

1. Sim. Houve financiamento da própria Polícia Civil (bolsa, diárias, etc)
 2. Sim. Houve financiamento de outra organização
 3. Não. Fiz por conta própria
 4. COD 99

34. 31. Os cursos NÃO OBRIGATÓRIOS que realizou contribuíram para o melhor desempenho de sua atividade?

1. Sim, totalmente 2. Sim, parcialmente
 3. Não, totalmente 4. Não, parcialmente

IV. VIDA PROFISSIONAL

35. 32. Em qual unidade você está lotado atualmente?

36. 33. Em qual região administrativa do DF você atua com mais frequência?

37. 34. Em que unidades da polícia você esteve lotado desde que se tornou policial? (Especifique cada unidade)

38. 35. Qual é a sua escala de serviço?

1. Expediente administrativo 2. 12x60 horas
 3. 12x36 horas 4. 24x48 horas
 5. 24x72 horas 6. Outra escala
 7. COD 99

39. 36. Se 'Outra escala', informe qual:

40. 37. Marque as principais tarefas que você realiza na semana de trabalho (Você pode marcar mais de uma alternativa).

1. Atendimento ao público
 2. Investigação
 3. Atividades de cartório
 4. Atividades de despacho
 5. Atividade administrativa interna - organização e gestão da unidade policial
 6. Reuniões com outras instituições
 7. Outra
 8. CODD 99

Você pode marcar diversas casas (7 no máximo).

41. 38. Se realiza "OUTRA tarefa", informe qual:

V. AVALIAÇÃO E VALORIZAÇÃO DA ATIVIDADE POLICIAL

42. 39. Marque as principais motivações que o levaram a entrar na polícia (Você pode marcar mais de uma alternativa).

- 1. Influência de parentes
- 2. Influência de amigos
- 3. Estabilidade de um cargo público
- 4. Salário
- 5. Outra

Você pode marcar diversas casas.

43. 40. Se teve "OUTRA motivação", informe qual:

44. 41. O que o orienta em seu trabalho diário? (Marque as 3 principais alternativas)

- 1. Aprendizado obtido no curso de formação
- 2. Experiência dos mais antigos
- 3. Vivência e prática
- 4. Normas e manuais de conduta
- 5. Intuição e bom senso
- 6. Conhecimentos adquiridos por conta própria
- 7. Outra
- 8. COD99

Você pode marcar diversas casas (3 no máximo).

45. 42. Se "OUTRA", informe qual:

46. 43. Quando se encontra em situações de risco, você: (Você pode marcar mais de uma alternativa)

- 1. Acredita que não tem proteção adequada
- 2. Sabe distinguir o cidadão honesto do bandido
- 3. Acredita que corre risco porque as estratégias de ação não são bem definidas
- 4. Sabe se prevenir
- 5. Sente que não teve treinamento adequado
- 6. Acredita que corre risco por não confiar na qualidade de atuação da equipe
- 7. Tem outro tipo de sensação

Você pode marcar diversas casas.

47. 44. Se você "tem OUTRO tipo de sensação", informe qual:

48. 45. Em sua opinião, o trabalho da polícia civil: (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)

- 1. Aproxima a polícia da sociedade
- 2. Aumenta a desconfiança da sociedade em relação à polícia
- 3. É percebido pela sociedade como elemento fundamental na prevenção de crimes
- 4. É percebido pela sociedade como atividade que satisfaz o desejo da sociedade por punição dos culpados
- 5. Atende aos anseios da sociedade por promoção de justiça
- 6. COD99

49. 46. Em sua avaliação, o que a sociedade espera do policial? (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)

- 1. Manutenção da ordem preservando os direitos humanos de todos os cidadãos
- 2. Manutenção da ordem preservando os direitos humanos dos cidadãos de bem
- 3. Manutenção de lei e ordem
- 4. Fazer o que tem que ser feito, ainda que não cumpra a lei
- 5. COD99

50. 47. Como você vê a polícia? (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)

- 1. Garantia de manutenção da ordem
- 2. Mal necessário
- 3. Proteção para a comunidade
- 4. Representante armado do Estado
- 5. Prestador de serviços
- 6. Ameaça
- 7. COD99

51. 48. Em sua avaliação, a sociedade vê a polícia como: (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)

- 1. Garantia de manutenção da ordem
- 2. Mal necessário
- 3. Proteção para a comunidade
- 4. Representante armado do Estado
- 5. Prestador de serviço
- 6. Ameaça
- 7. COD99

49. Em sua avaliação, o que mais distingue o policial civil de outro cidadão não policial (paisano)? (Marque SIM ou NÃO em cada uma das alternativas abaixo)

	1	2
52. 49.1. Preparo físico (força e resistência)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. 49.2. Direito de prender.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. 49.3. Sua personalidade (postura, valores).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. 49.4. Formação técnica/profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. 49.5. Direito de usar a arma.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. 49.6. Natureza da sua atividade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. 49.7. Direito de abordar pessoas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sim (1), Não (2).

50. Quais são as diferenças do policial militar para o policial civil? (Marque SIM ou NÃO em cada uma das alternativas abaixo)

	1	2
59. 50.1. Tipo de formação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. 50.2. Disciplina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. 50.3. Natureza da atividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62. 50.4. Hierarquia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63. 50.5. Conhecimento jurídico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64. 50.6. Salário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
65. 50.7. Reconhecimento da sociedade (valorização)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66. 50.8. Desgaste da atividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sim (1), Não (2).

51. Pelas funções que exerce, o policial militar é diferente do policial civil pelo fato de: (Marque SIM ou NÃO nas alternativas abaixo)

	1	2
67. 51.1. Trabalhar sob pressão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
68. 51.2. Exercer atividade de risco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
69. 51.3. Não receber o reconhecimento social que o policial civil tem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
70. 51.4. Ter remuneração inferior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
71. 51.5. O trabalho estar mais sujeito à avaliação popular (ostensivo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
72. 51.6. A disciplina militar tirar a autonomia do policial militar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73. 51.7. A hierarquia militar ser muito mais rígida do que a do policial civil, também retirando autonomia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74. 51.8. Trabalhar mais diretamente com a comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
75. 51.9. Não ter formação para a tarefa investigativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sim (1), Não (2).

76. 52. Para você, o exercício como policial significa: (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)

1. Participar de uma guerra diária
2. Participar de uma atividade de limpeza social
3. Auxílio à comunidade para viver melhor
4. Participar de uma atividade de pacificação social
5. Participar de uma atividade de prestação de serviços
6. Outro
7. COD99

77. 53. Se você respondeu 'OUTRO', informe qual:

78. 54. Quais são as maiores dificuldades para o trabalho do policial? (Você pode marcar várias alternativas)

1. Baixos salários
2. A população não confia na polícia
3. Formação profissional deficiente
4. Falta de infra-estrutura para o trabalho (colete, arma, munição, viatura)
5. Estresse decorrente da tensão do trabalho
6. A polícia não confia na polícia
7. Falta de autonomia
8. A polícia não confia na população
9. A influência da política na polícia

Você pode marcar diversas casas.

79. 55. A entrada para a polícia mudou o seu modo de ser?

1. Sim 2. Não

80. 56. O que mudou?

81. 57. Você se sente melhor agora do que antes?

1. Sim 2. Não

82. 58. Por quê?

83. 59. Quais condições favorecem um bom trabalho policial? (Marque as 3 principais alternativas)

1. Equipamento técnico adequado
2. Bons salários
3. Boa imagem pública
4. Treinamento
5. Auto-estima elevada
6. Oportunidade de promoção na carreira
7. Autonomia para o exercício da atividade
8. Boa relação com a comunidade
9. Outra
10. COD99

Você pode marcar diversas casas (9 no máximo).

84. 60. Se você respondeu 'OUTRA', informe qual:

85. 61. Na sua opinião, quais são as principais alternativas que caracterizam a atividade policial ("coisa de polícia")? (Você pode marcar mais de uma alternativa)

1. Apreensão de drogas
 2. Atendimentos emergenciais (exparto)
 3. Prisões em flagrante
 4. Apreensão de armas
 5. Controle de eventos de massa (estádios, manifestações e eventos)
 6. Contatos com a comunidade
 7. Investigação policial
 8. Abordagem de suspeitos
 9. Mediação de conflitos sociais (exbriga de vizinhos)
 10. Outra

Você pode marcar diversas casas.

86. 62. Se você respondeu 'OUTRA', informe qual:

87. 63. Em sua opinião, quais são as principais medidas a serem adotadas para a redução da violência? (Marque as 3 principais alternativas)

1. Melhor distribuição de renda
 2. Mais empregos
 3. Fim da corrupção policial
 4. Pena de morte
 5. Melhor sistema educacional
 6. Redução da maioridade penal
 7. Censura aos meios de comunicação
 8. Maior presença da polícia nas ruas
 9. Aplicação efetiva da lei
 10. Leis mais duras
 11. Lei seca
 12. Prisão perpétua
 13. COD99

Você pode marcar diversas casas (12 no máximo).

64. Em sua opinião, a valorização da atividade policial pela sociedade se manifesta por meio de:

	1	2	3	4
88. 64.1. Salários são compatíveis com a atividade que exerce o policial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
89. 64.2. Confiança da população na polícia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
90. 64.3. Bom tratamento e respeito da população para com os policiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
91. 64.4. Legitimação pela justiça das decisões tomadas pela polícia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
92. 64.5. Percepção do policial como profissional não corrupto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
93. 64.6. Destinação de verbas compatíveis com as necessidades da instituição policial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sim, totalmente (1), Sim, parcialmente (2), Não, parcialmente (3), Não, totalmente (4).

94. 65. Se houver "OUTRO tipo de manifestação", informe qual:

95. 66. Em sua avaliação, o policial é mais valorizado junto à:

1. População mais pobre 2. População mais rica
 3. COD99

96. 67. O que você considera como principal função do policial? (Marque uma única alternativa)

1. Manutenção da ordem preservando os direitos humanos de todos os cidadãos
 2. Manutenção da ordem preservando os direitos humanos dos cidadãos de bem
 3. Manutenção de lei e ordem
 4. Fazer o que tem que ser feito, ainda que não cumpra a lei
 5. COD99

97. 68. Você tem orgulho de ser policial?

1. Sim 2. Não

98. 69. Por quê?

99. 70. Você incentivaria seu filho a ser policial?

1. Sim 2. Não

100. 71. Por quê?

101. 72. Se você pudesse escolher:

1. Mudaria de profissão 2. Continuaría policial

102. 73. Que cargo você ocupa na PCDF?

1. Delegado 2. Agente 3. Escrivão
 4. COD. 99

103. 74. A entrada da mulher na polícia trouxe alguma mudança na instituição?

1. Sim 2. Não

104. 75. Por quê?

105. 76. De um modo geral, afirma-se que as mulheres enfrentam maiores dificuldades em sua carreira na instituição policial. Você concorda?

1. Sim 2. Não

106. 77. Por quê?

107. 78. Cite as 3 características mais importantes da atuação policial.