

A percepção da confiança dos cidadãos nas organizações policiais

The perception of citizens' trust in the police

LUIS ANTONIO PITTOL TREVISAN 

FLÁVIA ANTUNES SOUZA 

RESUMO

Este artigo tem por objetivo discutir questões e evidências científicas a respeito dos fatores relacionados à percepção de confiança dos cidadãos nas organizações policiais. Trata-se de um estudo teórico-analítico, com abordagem qualitativa, por meio de revisão sistemática e narrativa da produção acadêmica nacional e internacional. Os estudos trazem à tona variáveis que impactam no fenômeno da confiança dos cidadãos nas polícias, permitindo desenvolver um quadro analítico consolidado dos fatores acerca dessa confiança. Ainda, constatou-se que a pesquisa a respeito do tema ainda é incipiente no cenário brasileiro, embora venha ganhado espaço em diversos outros países, com razoável número de estudos. Com isso é possível ampliar os potenciais de compreensão desse fenômeno e as possibilidades de intervenção por parte dos gestores e profissionais da área da segurança pública.

Palavras-chave: Percepção de confiança. Organizações policiais. Escalas de mensuração.

ABSTRACT

This article aims to discuss issues and scientific evidence regarding the factors related to the perception of trust of citizens in police organizations. This is a theoretical-analytical study, with a qualitative approach, through a systematic and narrative review of the national and international academic production. The studies bring to light variables that impact on the phenomenon of citizens' trust in the police, allowing the development of a consolidated analytical framework of factors about this trust. Furthermore, it was found that research on the subject is still incipient in the Brazilian scenario, although it has been gaining

space in several other countries, with a reasonable number of studies. With this, it is possible to expand the potential for understanding this phenomenon and the possibilities of intervention by managers and professionals in the area of public safety.

Keywords: Perception of trust. Police organizations. Measurement scale.

1. INTRODUÇÃO

A despeito de pontuais instabilidades e cisões entre polícia e sociedade, a confiança é o alicerce que sustenta uma força policial no exercício do controle social e, em última instância, viabiliza uma vida minimamente pacífica e harmoniosa. No Brasil, há um grande desafio a ser enfrentado em razão da carência histórica de confiança nas organizações policiais.

O debate quanto à relação de confiança dos cidadãos e as organizações policiais vem ganhando notoriedade diante da 130ª posição que o Brasil ocupa, entre 163 países avaliados, no *ranking* de países menos seguros do mundo divulgado pelo *Institute for Economics & Peace* na edição de 2022 do *Global Peace Index* (IEP, 2022).

Ainda, pesquisas apontam a segurança pública como um dentre os três maiores problemas do país¹, sendo que 68% da população classifica-a como “ruim” ou “péssima” e 83% desaprova a atuação governamental na área (BRASIL, 2018; IBOPE, 2017; 2018). Além disso, 81% dos brasileiros acreditam ser fácil desobedecer às leis e “dar um jeitinho” para escapar das punições (ICJBrasil, 2014). Em 2018, pesquisa publicada pelo Instituto de Pesquisas Datafolha (2018) apontou que 51% da população brasileira relatou ter medo da polícia, e apenas 47% afirmaram confiar nas instituições policiais.

Em recente pesquisa a respeito da percepção da imagem das polícias, Santos, Pessôa e Rodrigues (2019) argumentam que a imagem corporativa está relacionada àquilo que os cidadãos imaginam ao se fazer referência a determinada organização. Logo, a formação da imagem das corporações policiais tem natureza complexa e suas implicações podem levar à confiança ou descrença na organização.

Neste contexto, este artigo desenvolve uma análise das publicações sobre o construto “confiança nas organizações policiais”, a

¹ Saúde e educação figuram no topo da lista.

partir de técnicas de revisão sistemática, com o propósito de identificar e categorizar os fatores relativos à confiança dos cidadãos nas instituições policiais. O problema da pesquisa parte de uma inquietação quanto à necessidade de se compreender o construto confiança em profundidade, a fim de que as análises envolvendo confiança nas polícias contemplem a abrangência do conceito.

O artigo está constituído em seis partes, a começar por esta introdução. Na segunda parte, contextualizam-se a percepção pública de confiança nas organizações policiais e a sua relação com a atuação policial e a prestação de serviços na área da segurança pública. A seguir, discute-se os fundamentos epistemológicos e metodológicos, apontando-se os procedimentos que garantem a validade e fidedignidade dos resultados. A quarta parte é dedicada às análises dos dados e sistematização dos resultados. A seguir, propõe-se um quadro analítico dos fatores da (des)confiança nas polícias. Na sexta parte são sintetizadas as conclusões do estudo, seguindo-se as referências.

2. A CONFIANÇA NAS ORGANIZAÇÕES POLICIAIS

O conceito de confiança comporta múltiplos significados² e também atributos³, cujos elementos convergentes remetem às noções de reciprocidade, vulnerabilidade e expectativas. A confiança é um atributo fundamental nas relações humanas do cotidiano (REMPERL et al., 1985), interpessoais no âmbito interno das organizações (COHEN, PRUSAK, 2001; DIRKS, 1999; JONES, GEORGE, 1998; MCALLISTER, 1995), entre os grupos de uma organização (DIRKS, 1999; DIRKS, FERRIN, 2001), entre organizações (DAS; TENG, 1998; LAZARIC; LORENZ, 1998) e sociais (FUKUYAMA, 1996; PUTNAM, 2000). Na administração pública, a confiança é percebida como facilitadora da boa governança e do respeito às instituições, melhorando e ampliando a compreensão e a atitude cooperativa do cidadão para com as decisões de governo (GREILING, 2014; KIM, 2005).

A confiança é tema complexo, de natureza multidisciplinar, podendo ser analisada sob diferentes perspectivas, desde a filosofia

² Ver Kramer (1999), Singh e Sirdeshmukh (2000), Zucker (1986), Morgan e Hunt (1994), Hoffman (2002), Rousseau et al. (1998) e Souza (2010). Uma compilação conceitual pode ser acessada em Sahay (2003).

³ Ver Mayer et al. (1995), Morgan e Hunt (1994), Tzafrir e Harel (2002) e Butler (1991).

até o marketing, incluindo também a psicologia cognitiva e social (SCHULER; TONI, 2015). Em que pese os estudos já existentes sobre a confiança aplicados ao setor público, a presente proposta visa adicionar subsídios à construção de uma agenda de pesquisas sobre a confiança pública nas organizações policiais brasileiras.

Nas últimas três décadas, tem-se propagado o entendimento de que as organizações públicas, para a sua sobrevivência, dependem da proximidade, confiança e apoio dos cidadãos⁴. Muito embora não exista uma prescrição do grau de interação mínimo para viabilizar a sua consolidação, autores atrelam ineficiência à pouca confiança na prestação de serviços públicos (BAQUEIRO, 2003; BRASIL, 1988, 2013; BONAVIDES, 2004). Em outras palavras, quanto menor a confiança nas organizações, menos cooperativa e respeitosa será a comunidade, esvaziando a legitimidade da instituição (BAYLEY, 2002; BEATO, 2002; CERQUEIRA, 2001; DIAS NETO, 2003; MARCINEIRO, 2009).

A temática tem fomentado debates, especialmente quando se analisam (1) a natureza dos laços que unem cidadãos e agentes públicos; (2) a capacidade dos cidadãos vocalizarem suas preferências perante os agentes públicos, além de fiscalizarem e monitorarem suas ações e omissões; e (3) a vontade e capacidade dos agentes públicos de efetivamente agirem em nome dos cidadãos e na defesa de seus melhores interesses (ANASTASIA; NUNES, 2006).

Quando relacionada às instituições policiais, a confiança é um indicador importante para avaliar a legitimidade das organizações responsáveis pela prestação do serviço de segurança pública (HUDSON, 2006; STOUTLAND, 2001). O cidadão que possui um nível alto de confiança nas instituições policiais tende a ser cooperativo e colaborativo, a exemplo do compartilhamento de informações com os policiais e de notificação quando vítima de algum delito – o que traz maior fidedignidade aos registros criminais –, legitimando a atuação da autoridade policial. Por outro lado, quando os níveis de confiança se deterioram, o cidadão passa a não legitimar as ações policiais, o que reduz a cooperação e compromete os resultados da atividade policial (COSTA, 2004; SILVA; BEATO, 2013; HUDSON, 2006).

⁴ Desde 2009, o Ibope publica um Índice de Confiança Social, medindo a confiança da população em algumas instituições. O índice médio de confiança nas instituições caiu 14,5% de 2009 para 2017, passando de 57,6 para 49,3.

O reconhecimento da instituição policial pela comunidade passa pela melhoria das relações entre a comunidade e os policiais, visto que há uma relação intrínseca entre o nível de confiança e o de cooperação e respeito dos cidadãos frente às organizações policiais. Este entendimento remonta aos princípios da polícia moderna elaborados por Robert Peel no século XIX, mais especificamente em 1829, quando da criação da Metropolitan Police (MOORES, 2017). Segundo Reith (1956, p. 140), os 9 (nove) princípios formulados por Peel constituem uma abordagem do policiamento “(...) *única na história e em todo o mundo, porque derivava, não do medo, mas quase exclusivamente da cooperação pública com a polícia, induzida por eles deliberadamente por um comportamento que assegura e mantém para eles a aprovação, respeito e afeto do público*”.

Segundo Goldsmith (2005), a principal razão pela qual instituições policiais confiáveis são desejáveis reside no simples fato de representarem a faceta mais visível do poder e controle do Estado e sua correspondente “herança ofensiva”. Assim, onde há pouco ou nenhum policiamento por consentimento, formas arbitrárias e violentas de atuação são mais propensas de acontecerem. Nesse sentido, Nootboom (2003) afirma que o fracasso da polícia em (i)⁵ responder por seus atos e de (ii)⁶ agir receptivamente às preocupações da comunidade como um todo – os dois elementos-chave da *accountability* policial – são desastrosos e não contribuem para a desconstrução de um mau legado, confirmando o ditado popular que diz “*a confiança chega a pé e parte a cavalo*”.

Outra externalidade, porém, de complexa mensuração, reside na construção de laços de confiança entre a comunidade e a instituição policial, para a melhoria da reputação, eficácia e legitimidade das ações policiais. A confiança está permeada por uma série de fatores que estão tanto dentro quanto fora do controle das instituições policiais. Esta relação é problemática, por exemplo, em sociedades pós-conflito e pós-autoritárias, assim como, de forma mais geral, onde existem fortes indicadores de desorganização social e relativa

⁵ O autor define o termo *answerable* como “[...] *the obligation to provide information in response to questions about performance*” (p. 447)

⁶ O autor define o termo *responsively* como “[...] *the general commitment expected of democratic governments to respond to relevant community opinion, even when a government might believe that such opinion is incomplete or flawed*” (p. 447).

desigualdade socioeconômica. Todavia, onde quer que exista um legado de baixa confiança nas instituições (subjetivo), entende-se que o aumento da confiança por meio de relações interpessoais concretas (objetivo) pode exercer compensações (FLEMING, 2005; GOLDSMITH, 2005).

Lopes (2009) sustenta que o baixo nível de confiança dos cidadãos nas organizações policiais, especialmente das polícias militares e civis – por serem os prestadores de serviços de segurança pública de maior contato e interação direta com os cidadãos –, estão também associados à baixa percepção de eficiência dessas agências e dos obstáculos enfrentados pelo cidadão comum no acesso à justiça. Essa desilusão acaba estimulando a adoção de soluções privadas para conflitos de ordem social, a exemplo de linchamentos públicos e execuções sumárias, bem como contribuindo para a exacerbação da sensação de medo e insegurança coletiva. À medida que esse círculo vicioso é alimentado, maior é a perda de confiança nas instituições públicas e nos agentes públicos responsáveis pela sua distribuição e execução.

Nesse sentido, o estudo da confiança, sob a perspectiva da teoria institucional, parte das interações entre as organizações e o ambiente, dotado de incertezas e oscilações, com foco nos impactos, capacidade adaptativa e respostas das organizações (CUNHA, 2004). Em verdade, há autores que atribuem à confiança um valor para o desenvolvimento e sobrevivência das organizações (FUKUYAMA, 1996; ZANINI, 2007; SIQUEIRA; VIEIRA; CARMONA, 2013), assim como um componente do capital social, conceito este relacionado ao estabelecimento de relações sólidas entre os cidadãos e as organizações (SZTOMPKA, 1999; LEVI, 1998). Não sem razão, portanto, Rocha, Schommer, Debetir e Pinheiro (2021) ao desenvolverem estudo sobre os elementos estruturantes para a realização da coprodução do bem público, concluem textualmente que a *“Confiança é, pois, ao mesmo tempo fruto de processos relacionais exitosos, construídos ao longo do tempo, como também requisito da participação política e elemento que permite a consolidação da participação e o engajamento do cidadão”* (p. 544).

Denota-se, assim, que as organizações policiais operam em constante desafio de responder às demandas do público, atacar as causas das desilusões generalizadas e demonstrar serem dignas de confiança (PUTNAM; PHARR; DALTON, 2000). Jackson e Sunshine

(2007) apontam a existência de dois referenciais teóricos na literatura que buscam explicar os fatores associados à percepção de confiança do cidadão na polícia. São eles: o “modelo expressivo” e o “modelo instrumental”.

O modelo expressivo sugere que o público percebe a polícia como responsável pela gestão do crime, controle social e manutenção da ordem moral na comunidade. Nessa lógica, os cidadãos avaliam o desempenho da polícia com base no nível de satisfação com as condições físicas e sociais da comunidade local. Propõe, portanto, que a confiança do público na polícia está relacionada a fatores não relacionados às atividades policiais ditas “tradicionais”. Esses fatores incluem coesão social, controle social informal e incivilidade nos bairros (JACKSON, 2004). Assim, o policiamento com o objetivo de lidar e resolver problemas da comunidade, a exemplo da falta de coesão social, contribuiriam para um aumento da confiança na polícia (JACKSON et al., 2009).

Jackson e Sunshine (2007) sugerem, ainda, que ambos, o medo do crime e a confiança na polícia, poderiam ser antevistos por variáveis do modelo expressivo (coesão social, controle social informal e atos de incivilidade), o que é corroborado por uma série de pesquisadores (dentre eles, Bursik e Grasmick, 1993; Jackson, 2004; Renauer, 2007; Skogan, 1986; Taylor, 1999; Taylor e Hale, 1986) que encontraram associações significativas entre essas variáveis. Em suma, esses autores sugerem que fatores do modelo instrumental (por exemplo, medo do crime ou vitimização e percepção da gravidade do crime) podem ser explicados pelos fatores no modelo expressivo (por exemplo, redução da desordem social, aumento de controle social informal e fortalecimento da coesão social).

Os autores adeptos do modelo instrumental, por sua vez, defendem que as pessoas julgam o desempenho da polícia com base nas suas funções tradicionais, a exemplo da atribuição e responsabilidade em reduzir o medo do crime (ostensividade, por exemplo) e a vitimização do crime (SKOGAN, 2009). No modelo instrumental, portanto, as atividades policiais para redução do crime são cruciais para se conquistar a confiança do público. Para os autores filiados a este modelo, o público reconhece que as funções essenciais da polícia são prevenir e gerenciar o crime para garantir a segurança

da comunidade. Nessa perspectiva, a confiança na polícia estaria atrelada à percepção de eficiência da atuação policial e sua capacidade de reduzir a criminalidade e minimizar o risco de vitimização (BRADFORD; JACKSON, 2009; BRADFORD; MYHILL, 2014; JACKSON; SUNSHINE, 2007).

Quadro 1 – Síntese dos modelos teóricos da percepção da confiança pública nas polícias

ORGANIZAÇÃO POLICIAL	INSTRUMENTAL	EXPRESSIVO
Responsabilidade	Gestora da Criminalidade	Gestora da Ordem Pública
Atribuições	Prevenção e repressão criminal	Controle social e preservação da ordem, inclusive moral, da comunidade
Parâmetro	Eficiência das ações policiais (visíveis), redução do medo do crime e risco de vitimização	Satisfação (avaliação) das condições físicas e sociais (vivenciadas) nas comunidades locais
Foco	Funções tradicionais, como ostensividade, prisão e capacidade de combate ao crime	Ampliado e não adstrito, diretamente, às atividades policiais ditas “tradicionais”
Fatores	1) Medo do crime, 2) vitimização; 3) percepção de gravidade/proximidade do crime	1) Coesão social, 2) controle social informal; 3) incivilidade nos bairros/comunidades

Fonte: Elaborados pelos autores (2022), com base nos autores supra.

Em seguida, apresenta-se a caracterização da pesquisa e o percurso metodológico adotado.

3. PERCURSO METODOLÓGICO

O método de abordagem é o bibliográfico, operacionalizado por meio de uma revisão sistemática da literatura (BARDIN, 1979; CORDEIRO et al., 2007; GIL, 2010), e recorrendo-se à análise de conteúdo nos moldes de Bardin (1979) para analisar as diferenças,

semelhanças e relações teóricas que habilitem a construção de tipologias e a categorização temática (VIEIRA, 2007; MARCONI; LAKATOS, 2010).

Nesse sentido, com o fim de explorar mais a fundo as diferentes formas de mensuração de percepção da confiança dos cidadãos nas polícias, efetuou-se um levantamento de publicações nas bases de dados Periódicos da Capes, no mês de junho de 2022, sem restrição de data e exclusão de notícias e periódicos não revisados por pares. As buscas iniciais combinaram termos genéricos para posterior identificação de termos mais específicos, nas línguas inglês e português.

Após as primeiras buscas e leituras, os termos definidos em inglês foram *police*, *policing*, *trust*, *confidence*, *scale* e *measurement*, e também em português (polícia, confiança, escala e mensuração). Definiu-se, para fins de busca, os seguintes operadores booleanos na base de dados: “*police**” and “*trust or confidence*” and “*scal* or measur**”. Foram extraídos e lidos, ao total, 47 documentos de retorno das bases, e selecionados 28 ao final, com base no critério a aderência ao objetivo pretendido, os quais são apresentados na próxima seção, em ordem cronológica de publicação.

Esclarecidos o percurso metodológico, passa-se à apresentação dos estudos selecionados e análise.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Traçado o objeto de interesse dessa pesquisa nos instrumentos de mensuração de confiança dos cidadãos nas organizações policiais, apresentam-se a seguir uma sistematização dos estudos selecionados para análise em um quadro resumido com suas características, em ordem cronológica de publicação:

Quadro 2 – Síntese de estudos internacionais (azul) e nacionais (amarelo) abordando a percepção de confiança em organizações policiais até junho de 2022

#	AUTORES	CONTEXTO	ITENS	DIMENSÕES	MODALIDADE DE ANÁLISES	INSTRUMENTOS	AMOSTRA
1	Caicedo (2022)	América Latina	N/I	5	Estatística descritiva Regressão logística ordinal	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	20.000
2	Socia, Morabito, Bond e Nader (2021)	Estados Unidos	10	N/I	Estatística descritiva Análise de regressão multivariada Análise Fatorial Exploratória	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	1.000
3	Jackson, Fedina, DeVyllder e Barth (2021)	Estados Unidos	15	3	Estatística descritiva Análise de regressão	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	1.000
4	Jackson, Bradford, Giacomantonio e Mugford (2021)	Canadá	13	7	Estatística descritiva Análise Fatorial Confirmatória Modelagem de Equações Estruturais	Escala nacional (<i>National indicators of public attitudes towards the police in Canada</i>)	2527
5	Taylor, Wilcox e Monceaux (2020)	Estados Unidos	12	N/I	Estatística descritiva Análise Fatorial Confirmatória Modelagem de Equações Estruturais	Escala de Percepções da Polícia (POPS – <i>Perceptions of Police Scale</i>)	410
6	Baek, Han e Seepersad (2020)	Trindade e Tobago	18	5	Estatística descritiva Análise Fatorial Confirmatória Modelagem de Equações Estrutural	Proposta de Escala	1.595
7	Rolim e Hermann (2018)	Porto Alegre/RS, Brasil.	11	N/I	Estatística descritiva Análise de regressão	Proposta de Indicador de Confiança Policial (ICPol)	1.000
8	Castro e Silveira (2018)	Feira de Santana/BA, Brasil	16	N/I	Estatística descritiva Teste de hipótese	Pesquisa <i>Survey</i> de vitimização	615
9	Zanetic (2017)	São Paulo/SP, Brasil	N/I	8	Estatística descritiva Análise de regressão	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	1001

10	Rosenbaum et al (2017)	Estados Unidos	45	10	Estatística descritiva Análise Fatorial Exploratória (AFE) Análise Fatorial Confirmatória (AFC) Teoria de resposta ao item (TRI)	Escala de Interação Polícia-Comunidade	16.695
11	Zahnw, Mazerolle, Wickes e Corcoran (2017)	Austrália	N/I	9	Estatística descritiva Análise de regressão	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	4.132
12	Damme (2017)	Bélgica	14	4	Estatísticas descritivas Análise Fatorial Exploratória (AFE)	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	762
13	Alalehto e Larsson (2016)	Europa	15	N/I	Estatísticas descritivas Análise multinível	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	45.638
14	Han, Sun e Hu (2016)	China	4	N/I	Estatísticas descritivas Análise de regressão	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	5.600
15	Nadal e Davidoff (2015)	Estados Unidos	12	2	Estatísticas descritivas Análise Fatorial Exploratória Análise Fatorial Confirmatória	Escala de Percepção da Polícia (POPS)	326
16	Corbacho, Philipp e Ruiz-Veja (2015)	América Latina	N/I	4	Estatísticas descritivas Pareamento por escore de propensão	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	1.000
17	Nix, Wolfe, Rojek e Kaminski (2014)	Estados Unidos	N/I	2	Estatísticas descritivas Análise de regressão Análise Fatorial Exploratória	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	1.681
18	Silva e Beato (2013)	Minas Gerais, Brasil	15	6	Estatísticas descritivas Análise de regressão	Pesquisa <i>Survey</i> de vitimização	5.006
19	Kwak, San Miguel e Carreon (2012)	México	7	3	Estatísticas descritivas Análise de regressão	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	3.924
20	Oliveira Junior (2011)	Brasil	22	3	Estatísticas descritivas Análise de regressão	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	2.888

21	Jackson e Bradford (2010)	Inglaterra	15	4	Estatística descritiva Análise Fatorial Confirmatória Modelagem de Equações Estruturais	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	5.120
22	Avdija (2010)	Estados Unidos	64	3	Estatística descritiva Análise de regressão multivariada	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	304
23	Jang, Joo e Zhao (2010)	Comparativo internacional	12	4	Estatística descritiva Análise de regressão (HGLM)	Pesquisas <i>Survey</i> de opinião pública	15.459
24	Stanko e Bradford (2009)	Inglaterra	20	4	Estatística descritiva Análise de regressão Análise Fatorial Confirmatória	Escala do <i>Metropolitan Police Service</i>	N/I
25	Kääriäinen (2007)	Comparativo internacional	14	2	Estatística descritiva	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	31.947
26	Reisig, Bratton e Gertz (2007)	Estados Unidos	23	3	Estatística descritiva Análise de regressão Análise Fatorial Exploratória	Escala <i>Process-based policing measures</i>	432
27	Jackson e Sunshine (2007)	Inglaterra	15	4	Estatística descritiva Análise de regressão Análise Fatorial Exploratória Análise Fatorial Confirmatória Modelagem de Equações Estruturais	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	1.023
28	Cao, Frank e Cullen (1996)	Estados Unidos	34	11	Estatística descritiva Análise de regressão	Pesquisa <i>Survey</i> de opinião pública	934

Fonte: Elaborados pelos autores.

Com o fim de depurar os estudos selecionados no quadro acima, passa-se à análise sucinta dos seus achados.

4.1 Síntese dos estudos analisados

A fim de desenvolver um panorama sobre os fatores concernentes à percepção de confiança nas polícias, foi elaborada uma síntese dos estudos realizados sobre o tema, os quais foram identificados por meio de revisão sistemática. A apresentação destes elementos é realizada a seguir.

Caicedo (2022) argumenta que a confiança dos latino-americanos na polícia está relacionada à classe social do indivíduo, à sua opinião a respeito do sistema político e o governo em exercício, e à percepção de corrupção policial. Propõe a realização de pesquisas que relacionem a percepção do sistema político, orientação político-partidária e confiança na polícia.

Socia, Morabito, Bond e Nader (2021) examinam a confiança com base nos fatores que influenciam as percepções de equidade/retidão da polícia e a disposição do cidadão de chamar a polícia. Foram considerados (i) fatores demográficos, (ii) experiências anteriores com a polícia e (iii) percepções sobre se a polícia é racialmente representativa da comunidade.

Jackson, Fedina, DeVlyder e Barth (2021) observam como os casos de violência policial (VP) estão relacionadas às percepções de confiança, desempenho/efetividade e satisfação policial e como essas perspectivas variaram entre as características demográficas.

Jackson, Bradford, Giacomantonio e Mugford (2021) apresentam um conjunto de indicadores centrais que padronizam pesquisas futuras no Canadá, em outros países e, inclusive, comparativamente. Recomendam incluir mensurações sobre contatos/experiências prévias iniciadas pela polícia e pelo cidadão. As 7 dimensões são: 1) uso da autoridade dentro de limites; 2) justiça procedimental; 3) engajamento; 4) apropriada distribuição da atuação policial; 5) efetividade (desempenho); 6) legitimidade; e 7) cooperação do cidadão.

Taylor, Wilcox e Monceaux (2020) analisam as percepções de confiança na polícia entre raças (brancos e afrodescendentes) e orientações sexuais (heterossexuais e minorias sexuais). O estudo

aponta para a influência privilegiada dos heterossexuais brancos nas interações e, portanto, nas percepções da polícia.

Baek, Han e Seepersad (2020) sustentam que a confiança na polícia é impulsionada não apenas pelos índices criminais e medo do crime, mas também por outras variáveis, como coesão da comunidade, problemas sociais e controle social informal. Apontam que a natureza da relação público-polícia em Trinidad e Tobago se deve a uma gama mais ampla de variáveis. As 5 dimensões são: 1) confiança na polícia; 2) medo do crime; 3) controle social informal; 4) percepção de problemas sociais/comunitários; e 5) coesão comunitária.

Rolim e Hermann (2018) apontam evidências de baixas taxas de confiança para ambas as polícias estaduais, especialmente por parte das populações mais jovens, baixa renda e negros. Propõe análise de 11 variáveis: 1) equidade no tratamento recebido; 2) satisfação com o atendimento; 3) satisfação com as informações recebidas; 4) percepção sobre resolução de problemas dos residentes; 5) expectativa da disponibilidade policial; 6) qualidade da interação com os residentes; 7) qualidade das decisões gerais tomadas pelas polícias; 8) preparação dos policiais; 9) violência policial; 10) honestidade policial; 11) resultados obtidos contra o crime.

Castro e Silveira (2018) investigaram a influência de variáveis socioeconômicas (renda, faixa etária, sexo, escolaridade e raça) e avaliação dos serviços prestados sobre a confiança e desempenho das polícias. Os resultados apontam que a confiança é mais impactada pelo desempenho ou percepção de desempenho das instituições.

Zanetic (2017) destaca a associação significativa entre confiança institucional e as variáveis relativas às dimensões da justiça procedimental e da eficácia policial. As 8 dimensões são: 1) vitimização (ter sido vítima de determinadas ofensas em um determinado período); 2) ação institucional (presença policial ou percepção/avaliação sobre ações realizadas pelas polícias); 3) a confiança na polícia; 4) a desvios/agressões cometidas por policiais; 5) percepção de desordem urbana; 6) percepção de segurança; 7) grau de “legitimidade das leis”; 8) moralidade individual.

Rosenbaum et al (2017) apontam evidências de que a empatia policial é um acréscimo importante ao modelo de justiça procedimental e que os efeitos da justiça procedimental na disposição do

cidadão em cooperar com a polícia são parcialmente mediados por percepções de confiança no policial.

Zahnow, Mazerolle, Wickes e Corcoran (2017) examinam a associação do convívio dos cidadãos com crimes violentos e suas consequências negativas, incluindo aumento do medo do crime, risco percebido de vitimização e confiança na polícia. Os autores defendem a existência de 9 dimensões que são: 1) efetividade/desempenho policial; 2) proximidade espacial de eventos criminais violentos; 3) densidade criminal violenta; 4) temporalidade do evento criminal; 5) percepção de segurança; 6) contato pessoal com a polícia; 7) contato em razão de vitimização; 8) percepção de desordem; 9) características sociodemográficas.

Damme (2017) avalia a satisfação do contato pessoal com a polícia como um preditor de confiança por meio da justiça procedimental e eficiência policial. Aponta que as experiências de contato têm relação simétrica com ambos os componentes de confiança. As 4 dimensões trabalhadas são: 1) justiça procedimental; 2) efetividade; 3) alinhamento moral; e 4) obrigação/dever de obediência.

Alalehto e Larsson (2016) investigaram, no plano internacional comparado, se a justiça procedimental e a eficiência policial afetam a confiança na polícia independentemente do nível de percepção da corrupção e se os dois primeiros variam devido à percepção de corrupção. Os resultados mostram que justiça procedimental e eficiência policial são importantes para a confiança na polícia independente da percepção da corrupção. Sugerem, assim, que o combate à corrupção deve ser priorizado para aumentar a confiança na polícia.

Han, Sun e Hu (2016) avaliam as influências da confiança social e coesão comunitária na confiança da polícia chinesa. Apontam que a confiança social, formada pela generalizada e entre particulares/indivíduos, exercem efeito positivo na confiança na polícia..

Nadal e Davidoff (2015) apresentam um instrumento que mede as percepções do preconceito por parte de policiais. Segundo os autores, os futuros pesquisadores poderão avaliar as percepções da comunidade sobre a polícia, inclusive considerando grupos historicamente marginalizados e comportamentos discriminatórios.

Corbacho, Philipp e Ruiz-Veja (2015) analisam a relação entre vitimização e confiança em 19 países da América Latina, apontando

que a vitimização reduz a confiança vertical na polícia local, mas não tem um efeito robusto nas medidas de confiança horizontal. Os autores trabalham com 4 dimensões que são: a) verticais: (a.1) polícia local e (a.2) sistema judicial; b) horizontais: (b1) amigos e (b2) negócios.

Nix, Wolfe, Rojek e Kaminski (2014) avaliam que a percepção de justiça procedimental é a principal fonte de confiança na polícia. Ao mesmo tempo, mas não na mesma grandeza, a percepção de desempenho (eficiência) das polícias está positivamente associada à confiança, mesmo após considerar a justiça procedimental. Sugerem que a justiça procedimental da polícia é de vital importância para estabelecer a confiança do público, mas as circunstâncias sociais do contexto local (percepção de desordem na comunidade) também influenciam.

Silva e Beato (2013) apontam que os cidadãos confundem funções do trabalho policial com as do sistema de justiça criminal. O contato com a polícia reduz a confiança, especialmente quando é iniciado por policiais. Os autores se baseiam em 6 dimensões: 1) condições socioeconômicas; 2) contato voluntário com a polícia; 3) contato compulsório com a polícia; 4) contato indireto; 5) tipo de cidade; e 6) percepção de eficiência.

Kwak, San Miguel e Carreon (2012) examinam os efeitos da legitimidade no sistema político, mudança de regime político, atitudes e fatores socioeconômicos sobre a confiança na polícia mexicana. Apontam que a confiança na polícia foi positivamente associada à legitimidade do sistema político, níveis altos de felicidade e satisfação com a vida, estado civil, empregabilidade e religiosidade.

Oliveira Junior (2011) assinalou que melhorar a percepção sobre os serviços prestados pela polícia tem impacto direto sobre o nível de confiança. A percepção em relação ao trabalho da polícia (eficiência e adequação às funções), construído pela opinião geral ou decorrente de atendimento específico, sobrepõem-se à posição dos indivíduos na estrutura social para explicar o grau de confiança nas instituições policiais. As 3 dimensões são: 1) sociodemográficos; 2) avaliação dos serviços prestados; e 3) avaliação do desempenho institucional.

Jackson e Bradford (2010) consideram diferentes grupos populacionais e experiências prévias com o crime e interação com a polícia,

apontam que a justiça procedimental e alinhamento comunitário da polícia são os fatores mais preponderantes que a efetividade/desempenho policial para o quesito confiança na polícia. As 4 dimensões são: 1) efetividade/desempenho policial; 2) justiça procedimental/tratamento; 3) engajamento comunitário da polícia; 4) confiança geral (propensão de cooperação dos cidadãos).

Avdija (2010) investiga como as atitudes dos cidadãos são influenciadas após uma experiência negativa com a polícia e como percepções mais generalizadas são influenciadas pela interação dos cidadãos com a polícia. As 3 dimensões trabalhadas são: 1) comportamento policial (justiça procedimental); 2) atitudes em relação à polícia; 3) desejabilidade social.

Jang, Joo e Zhao (2010) com base em variáveis nacionais e individuais em 15 países, apontam que há uma significativa relação negativa entre taxa de homicídios e confiança na polícia (maior taxa, menores índices de confiança na polícia). Defendem maiores esforços na redução do crime e proteção de valores democráticos por parte das organizações policiais.

Stanko e Bradford (2009) apresentam instrumento para mensurar a confiança na polícia. As 4 dimensões são: 1) efetividade/desempenho policial; 2) justiça procedimental/tratamento; 3) engajamento comunitário da polícia; 4) confiança geral (propensão de cooperação do cidadão).

Kääriäinen (2007) avalia a corrupção e a destinação de recursos para a área de segurança, e seus efeitos na confiança nas polícias. Os resultados indicam que a corrupção no governo explica fortemente a variação em contexto nacional na confiança pública em relação à polícia.

Reisig, Bratton e Gertz (2007) sustentam que a justiça procedimental afeta a legitimidade policial, que por sua vez influencia tanto a cooperação com a polícia quanto o cumprimento da lei. Este estudo se fundamenta em 3 dimensões que são: 1) justiça procedimental; 2) equidade percebida; e 3) legitimidade.

Jackson e Sunshine (2007) trabalham com foco nas áreas rurais, sustentam que a confiança na polícia perpassa pela salvaguarda da moral e os valores sociais e, em segundo lugar, com a prestação de serviços com dignidade e justiça. As 4 dimensões são: 1) engajamento

com a comunidade; 2) desempenho contra o crime; 3) justiça procedimental; e 4) compartilhamento de valores/identificação com a polícia

Cao, Frank e Cullen (1996) argumentam que o contexto comunitário é o fator determinante para a confiança na polícia, especificamente as percepções sobre a desordem na comunidade. Apontam, ainda, que as atitudes públicas em relação à polícia podem não ser relacionados à raça de uma pessoa em si, mas pelo contexto social onde a pessoa está situada.

Depurando os estudos selecionados e constantes do quadro acima, constata-se a inexistência – ao menos não referenciado – da construção de escalas nos moldes propostos por DeVellis (2012) e Hair et al. (2005), mas sim avaliações, testes e adaptações de instrumentos confeccionados por órgãos governamentais de pesquisa ou, ainda, das próprias organizações policiais.

A figura abaixo sintetiza informações relacionadas aos contextos, instrumentos de medida e anos das publicações dos estudos selecionados.

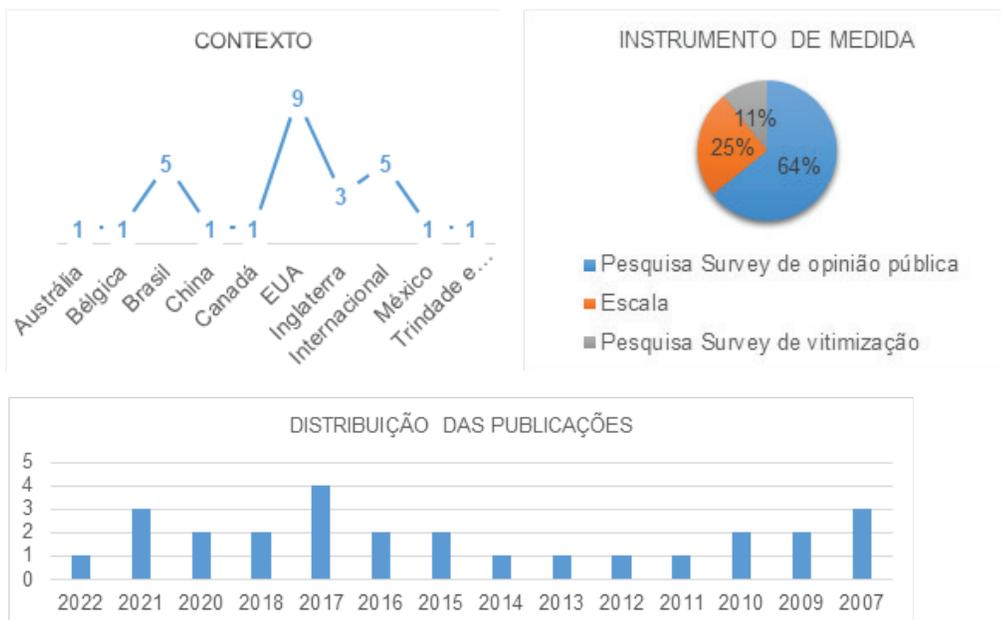


Figura 1 – Contextos, tipos de instrumentos de medidas de percepção de confiança nas organizações policiais e anos de publicação.

Fonte: Elaborados pelos autores (2022)

Vale registrar que as evidências relatadas nos estudos empíricos sobre a confiança na polícia vêm suportando ambas as perspectivas teóricas acima apontadas (BRADFORD; MYHILL, 2014; JACKSON; BRADFORD, 2009). Por outro lado, constatou-se a incipiência da temática no contexto nacional, ressaltando-se a particularidade do sistema de segurança pública do país e as possíveis incongruências do emprego de teorias e instrumentos de medida internacionais sem as necessárias adaptações e ajustes.

Os estudos brasileiros ressaltam, assim, uma lacuna e, conseqüentemente, a importância do desenvolvimento de pesquisas que considerem a realidade singular do sistema de segurança nacional.

5. PROPOSTA DE UM QUADRO ANALÍTICO DOS FATORES DA (DES) CONFIANÇA DOS CIDADÃOS NAS ORGANIZAÇÕES POLICIAIS

Com a intenção de conhecer, classificar, interpretar e consolidar os fatores relacionados à percepção de confiança dos cidadãos nas organizações policiais, efetuou-se a revisão sistemática com o exame de cada uma das variáveis referenciadas pelos autores do Quadro 2 e, em ato contínuo, procedendo-se à identificação das conexões entre eles, por meio da análise categorial.

A formulação dessas categorias, conforme Bardin (1979), seguiu os princípios da exclusão mútua (entre categorias), da homogeneidade (dentro das categorias), da pertinência na mensagem transmitida (não distorção), da fertilidade (para as inferências) e da objetividade (compreensão e clareza), aliada à subjetividade dos pesquisadores ao conceder a identificação das categorias. Foram extraídas, ao total, **24 (vinte e quatro) variáveis dos estudos** apresentados e discutidos no Quadro 2, permitindo a elaboração de **5 (cinco) categorias**, denominadas “dimensões”.

Nesse sentido, a primeira dimensão considera as interações prévias entre a polícia e o cidadão, compreendendo a história individual e as experiências, positivas ou não, decorrentes: (a) de prestação de serviço e/ou atendimento em razão da exigência legal, logo compulsórias, a exemplo do atendimento de cidadão vítima de um crime, envolvido em acidente de trânsito ou até mesmo ocorrências policiais iniciadas pela própria polícia; (b) dos contatos iniciadas pelo próprio

cidadão de forma voluntária e em situações não emergenciais e/ou de interação proativa; e (c) dos contatos indiretos e via terceiros, a exemplo da vivência oriundas de círculos sociais próximos ou, até mesmo, da veiculação de informação em canais de comunicação.

A segunda dimensão decorre das diversas pesquisas realizadas que investigam o impacto de variáveis socioeconômicas, a exemplo do sexo, raça, orientação sexual, renda, idade, status marital, escolaridade, religião, ambiente rural ou urbano, tamanho ou tipo de cidade, na expectativa de explicar ou correlacionar os fatores que influenciam a maior ou menor confiança dos cidadãos nas organizações policiais.

A terceira dimensão proposta surge da teoria da justiça procedimental, que associa a confiança pública nas polícias à qualidade do tratamento e ao modo como os policiais se comportam às “regras do jogo democrático” durante os encontros cotidianos e interações com os cidadãos (TYLER; JACKSON, 2013; SUNSHINE; TYLER, 2003; TYLER, 1990; e outros). Em outras palavras, a percepção de que os policiais agem de maneira justa, imparcial e em níveis satisfatórios de transparência, profissionalismo e reconhecimento da perspectiva do cidadão.

A quarta dimensão, em contraponto à terceira dimensão, está relacionado ao modelo de policiamento preconizado pela teoria da dissuasão que se sustenta na crença na eficácia de medidas de intensificação do patrulhamento policial ostensivo, crescimento das prisões em flagrante, no endurecimento das penas e valorização de números e indicadores de eficiência policial (ZANETIC et al., 2016; KENNEDY, 1984). Nessa lógica, a confiança dos cidadãos estaria atrelada à percepção de efetividade da polícia na atuação de dissuasão do comportamento criminal, a qual abarcaria a noção de (a) desempenho e produtividade policial, (b) presença e engajamento comunitário da polícia, (c) percepção de desordem pública urbana pela comunidade local e (d) sensação de insegurança, comumente denominado de “medo do crime”.

A quinta dimensão se refere ao alinhamento moral do cidadão com a polícia e está relacionado ao dever internalizado (consentimento) de obediência às ordens da polícia e a um comportamento de respeito às leis. Nesta última dimensão se encontram (a) a satisfação do cidadão para com sua vida privada, (b) a percepção do sistema político vigente e a corrupção do governo, (c) a percepção da confiança interpessoal, ou seja, generalizada na sociedade, (d) a

orientação político-ideológica com assimilação ou não das teorias criminológicas do conflito (MOLINA; GOMES, 2006) e (e) participação ativa do cidadão no controle social informal.

Quadro 3 – Quadro analítico dos fatores identificados da percepção de confiança dos cidadãos nas organizações policiais

DIMENSÕES		COMPONENTES	AUTORES
I	Interações e experiências prévias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compulsória (<i>a</i> - vítima criminal; <i>b</i> - acidente de trânsito; <i>c</i> - situação criminal iniciada pela polícia) 2. Voluntária (interação proativa com a polícia) 3. Indireta (terceiros, imprensa, mídia etc.) 	Socia, Morabito, Bond e Nader (2021) Jackson, Fedina, DeVlyder e Barth (2021) Jackson, Bradford, Giacomantonio e Mugford (2021) Rolim e Hermann (2018) Zanetic (2017) Zahnnow, Mazerolle, Wickes e Corcoran (2017) Damme (2017) Corbacho, Philipp e Ruiz-Veja (2015) Silva e Beato (2013) Kwak, San Miguel e Carreon (2012) Oliveira Junior (2011) Jackson e Bradford (2010) Avdija (2010)
II	Variáveis socioeconômicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sexo 2. Raça 3. Orientação sexual 4. Renda 5. Idade 6. Status marital 7. Escolaridade 8. Religião 9. Ambiente rural ou urbano 10. Tipo/tamanho da cidade (pequena, média e grande) 	Socia, Morabito, Bond e Nader (2021) Jackson, Fedina, DeVlyder e Barth (2021) Taylor, Wilcox e Monceaux (2020) Rolim e Hermann (2018) Castro e Silveira (2018) Zahnnow, Mazerolle, Wickes e Corcoran (2017) Han, Sun e Hu (2016) Nadal e Davidoff (2015) Silva e Beato (2013) Kwak, San Miguel e Carreon (2012) Jackson e Bradford (2010) Avdija (2010) Jang, Joo e Zhao (2010) Jackson e Sunshine (2007) Cao, Frank e Cullen (1996)
III	Justeza procedimental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percepção do modo de atuação policial dentro da legalidade 2. Nível de transparência e imparcialidade da polícia; participação e governança na gestão 	Socia, Morabito, Bond e Nader (2021) Jackson, Bradford, Giacomantonio e Mugford (2021) Rolim e Hermann (2018) Zanetic (2017) Rosenbaum et al (2017) Damme (2017) Alalehto e Larsson (2016) Nadal e Davidoff (2015) Nix, Wolfe, Rojek e Kaminski (2014) Jackson e Bradford (2010) Avdija (2010) Jang, Joo e Zhao (2010) Stanko e Bradford (2009) Reising, Bratton e Gertz (2007) Jackson e Sunshine (2007)

IV	Percepção de efetividade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desempenho e produtividade policial 2. Engajamento comunitário da polícia 3. Percepção de desordem pública urbana pela comunidade 4. Sensação de insegurança 	<p>Jackson, Bradford, Giacomantonio e Mugford (2021) Baek, Han e Seepersad (2020) Rolim e Hermann (2018) Castro e Silveira (2018) Zanetic (2017) Zahnow, Mazerolle, Wickes e Corcoran (2017) Damme (2017) Alalehto e Larsson (2016) Corbacho, Philipp e Ruiz-Veja (2015) Nix, Wolfe, Rojek e Kaminski (2014) Silva e Beato (2013) Oliveira Junior (2011) Jackson e Bradford (2010) Jang, Joo e Zhao (2010) Stanko e Bradford (2009) Jackson e Sunshine (2007) Cao, Frank e Cullen (1996)</p>
V	Alinhamento moral com a polícia e o sistema vigente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfação pessoal com a vida 2. Percepção do sistema político e corrupção do governo 3. Percepção de confiança geral 4. Orientação político-partidária 5. Cooperação do cidadão no controle social informal 	<p>Jackson, Bradford, Giacomantonio e Mugford (2021) Baek, Han e Seepersad (2020) Zanetic (2017) Damme (2017) Alalehto e Larsson (2016) Han, Sun e Hu (2016) Kwak, San Miguel e Carreon (2012) Jackson e Bradford (2010) Jang, Joo e Zhao (2010) Stanko e Bradford (2009) Kääriäinen (2007) Reisig, Bratton e Gertz (2007) Jackson e Sunshine (2007)</p>

Fonte: Elaborado pelos autores.

Como visto, os estudos aqui sistematizados trazem à tona variáveis que impactam no fenômeno da confiança dos cidadãos nas polícias, permitindo desenvolver o quadro analítico dos fatores relativos à confiança nas organizações policiais. Com isso, para além de facilitar e ampliar as possibilidades de novos estudos e pesquisas sobre o tema, é possível, também, ampliar os potenciais de compreensão desse fenômeno e as possibilidades de intervenção por parte dos gestores e profissionais da área da segurança pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos anos, a relação entre os policiais – e, no caso brasileiro, especialmente aqueles de contato direto e que prestam serviços diariamente – e os cidadãos têm se tornado tensa. Como nada visto antes, em decorrência dos avanços da tecnologia e das mídias sociais,

as organizações policiais estão sob intensa e permanente vigilância do público, levando-as a enfrentarem o desafio de interagirem com os cidadãos para construir não só comunidades mais seguras, mas, também, uma relação de confiança.

Confiar ou não na polícia está atrelado às expectativas, positivas ou negativas, que os cidadãos possuem em relação às ações e comportamentos dos agentes e organizações policiais. As organizações policiais, notadamente no plano internacional, vêm utilizando de pesquisas de opinião pública para medir a qualidade de seu relacionamento com o público. Não obstante haja limitado acordo entre os pesquisadores quanto aos fatores e indicadores essenciais da “confiança nas polícias”, avanços podem ser esperados no desenvolvimento de formas mais robustas de mensuração do fenômeno.

O estudo, compilando e analisando as pesquisas realizadas até então, teve a intenção de contribuir com a ampliação dos conhecimentos do campo e de tecer comentários gerais sobre as formas de mensuração identificadas, dimensões e variáveis incluídas e associadas à percepção. Em verdade, alguns estudos restaram silentes em operacionalizar e comprovar que as variáveis medidas refletiam, de fato, as construções teóricas, pairando dúvidas acerca dos seus achados.

Estas constatações dificultam que comparações entre organizações policiais sejam adequadamente realizadas tanto em contexto interno, quanto internacionalmente. O mesmo se aplica à lógica do acompanhamento das eventuais mudanças de percepções dos cidadãos ao longo do tempo. As pesquisas sintetizadas neste estudo também tendem, em alguns pontos, a carecer de uma estrutura explicativa comum, no sentido de orientar “o que” e “como” medir a confiança.

Em outras palavras, o desenvolvimento de uma base comum e consistente de coleta de dados padronizados pode favorecer não apenas confiabilidade empírica e comparabilidade dos instrumentos, mas também clareza conceitual e cobertura ampla, considerando inclusive peculiaridades como a do sistema de segurança pública brasileiro.

Vê-se espaço para aprofundamento de pesquisas na área que procedam à avaliação e refinamento das escalas comumente usadas

para examinar as relações entre policiais e cidadãos. Sugestões de pesquisas incluiriam um universo de pesquisas em outras bases além das abrangidas pelo Periódicos da Capes⁷, ampliando as possibilidades, eventualmente, de encontrar outros estudos correlatos e temáticas relacionadas, inclusive em outros contextos geográficos.

Para o Brasil, há um grande desafio a ser enfrentado em razão da deficiência de confiança nas organizações policiais. O desenvolvimento de pesquisas sobre a percepção social das organizações policiais tem o condão de auxiliar na identificação de modos alternativos e proativos de atuação e interação dos policiais com a comunidade, bem como incitar novas métricas de desempenho nos níveis individuais e organizacionais, reforçando-se o adágio que diz: *“confiança não se dá nem se toma emprestada, conquista-se”*.

Em últimas linhas, as contribuições desse estudo se dão no campo acadêmico, participando do movimento de publicações na área das ciências policiais e da administração pública, e abrindo caminho para pesquisas brasileiras. Aos formuladores de políticas públicas e gestores das organizações policiais, oferece-se um compilado de informações que podem nortear estratégias de polícia cidadã, compreendendo melhor a percepção pública sobre a atividade policial, assim como fomentar um debate na área. Aos cidadãos, de forma geral, surge a possibilidade de se verem representados em suas percepções e, de alguma forma, aproximá-las dos gestores das organizações policiais e tomadores de decisões públicas, que comumente não têm ciência de como suas políticas são percebidas pela sociedade.

REFERÊNCIAS

ALALEHTO, T.; LARSSON, D. Measuring trust in the police by contextual and individual factors. *International Journal of Law*. v. 46, p. 31-42, Set. 2016.

AVDIJA, A. S. The Role of Police Behavior in Predicting Citizen's Attitudes toward the Police. *Applied Psychology in Criminal Justice*. 6(2), 2010.

⁷ O Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) é um dos maiores acervos científicos virtuais do País, que reúne e disponibiliza conteúdos produzidos nacionalmente e outros assinados com editoras internacionais a instituições de ensino e pesquisa no Brasil. São mais de 49 mil periódicos com texto completo, abrangendo mais de 455 bases de dados de conteúdos diversos. Ver lista de bases abrangidos em: <<https://www-periodicos-capes-gov-br.ez74.periodicos.capes.gov.br/index.php/acervo/lista-a-z-bases.html>>. Acesso em 20/06/22.

BAEK, H.; HAN, S.; SEEPERSAD, R. Why do People's complaints still fall on the police? Confidence in the police in Trinidad and Tobago. **International Journal of Law, Crime and Justice**. v. 60, Mar 2020.

BARDIN, Laurance. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 1979.

BRADFORD, B.; JACKSON, J. Different Things to Different People? The Meaning and Measurement of Trust and Confidence in Policing Across Diverse Social Groups in London. **Policing: A Journal of Policy and Practice**, 4, 3, 241-248. Jun, 2010.

BRADFORD, B., MYHILL, A. Triggers of change to public confidence in the police and criminal justice system: findings from the Crime Survey for England and Wales panel experiment. **Criminol. Crim. Justice** 15 (1), 23-43, 2015.

BRADFORD, B.; JACKSON, J., STANKO, E.A. Contact and confidence: revisiting the impact of public encounters with the police. **Polic. Soc.** 19 (1), 20-46, 2009.

BURSIK, R.J., GRASMICK, H.G. **Neighborhoods and Crime: the Dimensions of Effective Community Control**. Lexington Books, Lanham, MA, 1993.

BUTLER, J. K. Toward understanding and measuring conditions of trust: evolution of a conditions of trust inventory. *Journal of Management*, 17(3), 643-663, 1991.

CAICEDO, J. M. Autoridad y privilegio: confianza en la policía en Latinoamérica. **Colombia Internacional** 110. Bogotá: 145-17, 2022. <https://doi.org/10.7440/colombiaint110.2022.07>

CAO, L., FRANK, J.; CULLEN, F.T. Race, community context and confidence in the police. **American Journal of Police**, Vol. 15 No. 1, pp. 3-22, 1996

CASTRO, D. A.; SILVEIRA, D. S. Avaliação e confiança nas polícias: o que as definem em Feira de Santana/BA? **Revista Novos Olhares Sociais**, v.1, n.2, 2018.

COHEN, D.; PRUSAK, L. **In good company**. How social capital makes organizations work. Boston: Harvard Business School Press, 200.

CORDEIRO, A. M. *et al.* Revisão sistemática: uma revisão narrativa. **Rev. Col. Bras. Cir.**, v. 34, n. 6, p. 428-431, 2007. <https://doi.org/10.1590/S0100-9912007000600012>

COSTA, A. T. M. **Entre a lei e a ordem**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

CUNHA, C. R. D. **A confiança nas relações interorganizacionais cooperativas: estudo múltiplo de casos em empresas de biotecnologias no Brasil**. Tese – Departamento de Ciências Administrativas. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2004.

DAMME, A. V. The impact of police contact on trust and police legitimacy in Belgium. **Policing and Society**, 27:2, 205-228, 2017.

DATAFOLHA. **Instituto de Pesquisa Datafolha**, Opinião Pública, dossiês. São Paulo, abr. de 2018. Disponível em: <www.datafolha.folha.uol.com.br>. Acesso em: 18 jun 21.

DAS, T. K.; TENG, B. S. Between trust and control: developing confidence in partner cooperation in alliances. **Academy of Management Review**, 23(3), 491- 512, 1998.

DEVELLIS, R. F. **Scale development: theory and application**. 3rd ed. Beverly Hills, CA: Sage Publications, 2012.

- DIRKS, K. T. The effects of interpersonal trust on work group performance. **Journal of Applied Psychology**, 84(3), 445-455, 1999.
- DIRKS, K. T.; FERRIN, D. L. The role of trust in organizational settings. **Organization Science**, 12(4), 450-467, 2001.
- FUKUYAMA, F. **Confiança: as virtudes sociais da prosperidade**. Tradução de Alberto Lopes. Rio de Janeiro: Rocco, 1996.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª. ed. São Paulo/SP: Atlas, 2010.
- GREILING, D. Accountability and trust. In BOVENS, M; GOODIN, R.E; SCHILLEMANS, T. (Org.), **The Oxford handbook of public accountability**, p. 617-631. Oxford, UK: Oxford University Press, 2014.
- HAIR JR., J. F.; BABIN, B. J.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HAN, Z., SUN, I.Y.; HU, R. Social trust, neighborhood cohesion, and public trust in the police in China. **Policing: An International Journal**, Vol. 40 No. 2, pp. 380-394, 2017.
- HOFFMAN, A. M. A conceptualization of trust in international relations. **European Journal of International Relations**, 8(3), 375-401, 2002.
- HUDSON, J. **Institutional Trust and Subjective Well-Being across the EU**". *Kyklos*, vol. 59, p. 43-62, 2006.
- INSTITUTE FOR ECONOMICS AND PEACE. **Global Peace Index 2022**. Acesso em: <<https://www.economicsandpeace.org/wp-content/uploads/2022/06/GPI-2022-web.pdf>>. Acesso em 18/06/2022.
- JACKSON, A. N.; FEDINA, L.; DEVYLDER, J.; BARTH, R. P. Police Violence and Associations With Public Perceptions of the Police. **Journal of the Society for Social Work and Research**, 2021 12:2, 303-326.
- JACKSON, J.; SUNSHINE, J. Public confidence in policing: a neo-Durkheimian perspective. **The British Journal of Criminology**. Vol. 47, Issue 2, p. 214-233, Mar. 2007.
- JACKSON, J.; BRADFORD, B.; GIACOMANTONIO, C; MUGFORD, R. Developing core national indicators of public attitudes towards the police in Canada. **Policing and Society**, 2021.
- JACKSON, J. Experience and expression social and cultural significance in the fear of crime. **Br. J. Criminol.** 44 (6), 946-966, 2004.
- JANG, H.; JOO, H.; ZHAO, J. Determinants of public confidence in police: An international perspective. **Journal of Criminal Justice**. Vol. 38, Issue 1, p. 57-68, Jan-Feb, 2010.
- JONES, G. R.; GEORGE, J. M. The experience and evolution of trust: implications for cooperation and teamwork. **Academy of Management Review**, 23 (3), 531-546, 1998.
- KENNEDY, K. C. **A critical appraisal of criminal deterrence theory**. *Dick L. Rev.* n. 1, p. 1-13, 1984.
- KIM, S. E. The role of trust in the modern administrative state: an integrative model. **Administration & Society**, 37(5), p. 611-635, 2005.

KRAMER, R. M. Trust and distrust in organizations: emerging perspectives, enduring questions. **Annual Review of Psychology**, 50, 569-598, 1999.

KWAK, D.; SAN MIGUEL, C. E; CARREON, D. L. Political legitimacy and public confidence in police: An analysis of attitudes toward Mexican police. **Policing: An International Journal of Police Strategies & Management**. Vol. 35 No. 1, pp. 124-146, 2012.

LEVI, M. **Trust and Governance**. NYC, Russell Sage Foundation, 1998.

LAZARIC, N.; LORENZ, E. **Trust and organizational learning during inter-firm cooperation**. In N. Lazaric, & E. Lorenz (Eds.), *Trust and economic learning*. p. 209-226. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 1998.

LOPES, Edson. **Política e Segurança Pública: uma vontade de sujeição**. Rio de Janeiro: Contraponto, 168p, 2009.

MARCINEIRO, Nazareno. *Polícia Comunitária: Construindo segurança nas comunidades*. Florianópolis-SC: Insular, 2009. v. 3000. 231p

MAYER, R. C.; DAVIS, J. H.; SCHOORMAN, F. D. An integration model of organizational trust: academy of management. **The Academy of Management Review**, 20(3), 709-734, 1995.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ª. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MCALLISTER, D. J. Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. **Academy of Management Journal**, 38(1), 24-59, 1995.

MOORES, C. Thatcher's troops? Neighbourhood Watch schemes and the search for 'ordinary' Thatcherism in 1980s Britain. **Contemporary British History**, 31(2), 230-255, 2017.

MOLINA, Antonio García-Pablos de; GOMES, Luiz Flávio. **Criminologia**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MORGAN, R. M.; HUNT, S.D. The commitment-trust theory of relationship marketing. **Journal of Marketing**, 58, 20-38, 1994.

31ª. ed. Petrópolis/RJ: Vozes, 2012.

NADAL, K. L; DAVIDOFF, K. C. Perceptions of Police Scale (POPS): Measuring Attitudes towards Law Enforcement and Beliefs about Police Bias. **Journal of Psychology and Behavioral Science**. Vol. 3, No. 2, pp. 1-9, Dez 2015.

NIX, J.; WOLFE, S. E.; ROJEK, J.; KAMINSKI, R. J. Trust in the Police: The Influence of Procedural Justice and Perceived Collective Efficacy. **Crime & Delinquency**: 61(4), p. 610-640, 2015.

OLIVEIRA JUNIOR, A. Dá para confiar nas polícias? Confiança e percepção social da polícia no Brasil. **Revista Brasileira de Segurança Pública**. V. 5 n. 2, 2011.

PUTNAM, R. D.; PHARR, S. J.; DALTON, R. J. **Disaffected Democracy: What's Troubling the Trilateral Democracies?** Princeton University Press, 2000.

PUTNAM, R. D. **Bowling alone: the collapse and revival of american community**. New York: Simon & Schuster, 2000.

- REITH, C. **A New Study of Police History**. Edinburgh: Oliver & Boyd, 1956.
- REISIG, M. D., BRATTON, J., & GERTZ, M. G. The Construct Validity and Refinement of Process-Based Policing Measures. **Criminal Justice and Behavior**, 34(8), 1005–1028, 2007.
- RENAUER, B.C. Reducing fear of crime: citizen, police, or government responsibility? **Police Q.** 10 (1), 41–62, 2007.
- REMPEL, J. K.; HOLMES, J. G.; ZANNA, M. P. Trust in close relationships. **Journal of Personality and Social Psychology**, 49, 95-112, 1985.
- ROCHA, A. C; SCHOMMER, P. C; DEBETIR, E; PINHEIRO, D. M. Elementos estruturantes para a realização da coprodução do bem público: uma visão integrativa. **Cad. EBAPE.BR**, v. 19, nº 3, Rio de Janeiro, jul./set. 2021.
- ROSENBAUM, D.P., MASKALY, J., LAWRENCE, D.S., ESCAMILLA, J.H., ENCISO, G., CHRISTOFF, T.E; POSICK, C. The Police-Community Interaction Survey: measuring police performance in new ways. **Policing: An International Journal**, Vol. 40 No. 1, pp. 112-127, 2017.
- ROLIM, M. F.; HERMANN, D. Confiança nas polícias: percepção dos residentes e desafios para a gestão. **Revista Sociologias** 20 (48), Ago 2018.
- ROUSSEAU, D. M.; SITKIN, S. B.; BURT, R. S.; CAMERER, C. Not so different after all: a cross-discipline view of trust. **The Academy of Management Review**, 23(3), 393-403, 1998.
- SAHAY, B. S. Understanding trust in supply chain management relationships. **Industrial Management & Data Systems**, v.103, n.8, 2003.
- SANTOS, A. R.; PESSÔA, F. G.; RODRIGUES, A. P. G. A Imagem Corporativa e seus Reflexos: um Estudo de Imagem da Polícia Militar de Santa Catarina na Perspectiva de Moradores da Grande Florianópolis. **Teoria e Prática em Administração**, 9(1), 63–76, 2019.
- SKOGAN, W. Fear of crime and neighborhood change. **Crim. Justice** 8, 203–229, 1986.
- SKOGAN, W. Concern about crime and confidence in the police: Reassurance or accountability? **Police Q.** 12, 301–318, 2009.
- SINGH, J.; SIRDESHMUKH, D. Agency and trust mechanisms in relational exchanges. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 28, 150-167, 2000.
- SILVA, G. F.; BEATO, C. Confiança na polícia em Minas Gerais: o efeito da percepção de eficiência e do contato individual. **Revista Opinião Pública**, Campinas, v. 19, n. 1, p. 118-153, 2013.
- SIQUEIRA, D. M.; VIEIRA, A. M.; CARMONA, V. C. Rede de confiança e amizade: relações de trabalho em uma cooperativa. **Revista CESUMAR**, v. 18, p. 299-318, 2013.
- SOCIA, K. M., MORABITO, M. S., BOND, B. J.; NADER, E. S. Public Perceptions of Police Agency Fairness and the Willingness to Call Police. **The American Review of Public Administration** 51, no. 5, Jul: 360–73, 2021.
- SOUZA, Y. S. **A confiança nas relações intra e interorganizacionais**. In C. C. BITENCOURT (Org.). *Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 410 – 421, 2010.

STANKO, E. A.; BRADFORD, B. Beyond Measuring 'How Good a Job' Police Are Doing: The MPS Model of Confidence in Policing. **Policing: A Journal of Policy and Practice**. Vol. 3 (4), p. 322–330, 2009.

STOUTLAND, S.E. The multiple Dimensions of Trust in resident/Police relations in Boston. **Journal of Research in Crime and Delinquency**, vol. 38, nº 3, p. 226-256, 2001.

SCHULER, M.; DE TONI, D. **Gestão da imagem de organizações, marcas e produtos: através do MCI: Método para Configuração de Imagem**. São Paulo: Atlas, 2015.

SUNSHINE, J; TYLER, T. The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. **Law and Society Review**, v. 37, n. 3, pp. 513 – 548, 2003.

SZTOMPKA, P. **Trust – A Sociological Theory**. CUP, 1999.

TAYLOR, T. O., WILCOX, M. M.; MONCEAUX, C. P. Race and sexual orientation: An intersectional analysis and confirmatory factor analysis of the Perceptions of Police Scale. **Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity**, 7(3), 253–264, 2020.

TAYLOR, R.B. **The incivilities thesis: theory, measurement and policy**. In: Langworthy, R.L. (Ed.), *Measuring what Matters*. National Institute of Justice/Office of Community Oriented Policing Services, Washington, D.C, pp. 66–88, 1999.

TAYLOR, R.B.; HALE, M. Testing alternative models of fear of crime. **J. Crim. Law Criminol.** 77 (1), 151–189, 1986.

TYLER, T. **Why people obey the law: procedural justice, legitimacy and compliance**. New Haven: YUP, 1990.

TYLER, T.; JACKSON, J. **Future challenges in the study of legitimacy and criminal justice**. In: J. Tankebe; A. Liebling (eds.). *Legitimacy and criminal justice: an international exploration*. Oxford: Oxford University Press, 2013.

TZAFRIR, S.S.; HAREL, G.H. Trust-me: a scale form measuring manager employer trustworthiness. **Academy of Management Review**, Mississippi State, 2002.

VIEIRA, A. M. **Cultura organizacional em instituições de ensino: mapeamento e análise descritivo-interpretativa da produção acadêmica (1990-2005)**. Tese (Doutorado em Educação) Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, 2007.

ZAHNOW, R.; MAZEROLLE, L.; WICKES, R.; CORCORAN, J. Living near violence: How proximity to violence shapes perceptions of police effectiveness and confidence in police. **Journal of Environmental Psychology**. V. 53, p. 138-144, 2017.

ZANETIC, A. Ação institucional, confiança na polícia e legitimidade em São Paulo. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. 32 (95), 2017.

ZANETIC, A. et al. Legitimidade da polícia: segurança pública para além da dissuasão. **Civitas – Revista de Ciências Sociais**, v. 16, n. 4, pp. 148 – 173, 2016.

ZANINI, M. T. (2007). *Confiança: o principal ativo de uma empresa: pessoas, motivação e construção de valor*. Rio de Janeiro: Elsevier.

ZUCKER, L. G. **Production of trust: institutional sources of economic structure**, 1840-1920. In B. STAW & L. L. CUMMINGS. *Research in Organizational Behavior*, Greenwich: JAI Press, 8, 53-111, 1986.

Recebido em: 29-7-2022

Aprovado em: 18-12-2023

Avaliado pelo sistema double blind review.

Disponível em <http://mjs.metodista.br/index.php/roc>