

idp

idm

MESTRADO PROFISSIONAL

EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**A PERCEPÇÃO SOCIAL SOBRE A CONFIANÇA NA POLÍCIA
MILITAR DO DF**

MIKHAIL REGIS MUNIZ

Brasília-DF, 2025

MIKHAIL REGIS MUNIZ

A PERCEPÇÃO SOCIAL SOBRE A CONFIANÇA NA POLÍCIA MILITAR DO DF

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Administração Pública, do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre.

Orientador

Professor Doutor Paulo Alexandre Batista De Castro

Brasília-DF 2025

MIKHAIL REGIS MUNIZ

A PERCEPÇÃO SOCIAL SOBRE A CONFIANÇA NA POLÍCIA MILITAR DO DF

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Administração Pública, do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre.

Aprovado em 24 / 07 / 2025

Banca Examinadora

Prof. Dr. Paulo Alexandre Batista De Castro - Orientador

Prof. Dr. Milton de Souza Mendonça Sobrinho

Prof. Dr. Luiz Augusto Ferreira Magalhães

Código de catalogação na publicação – CIP

M966p Muniz, Mikhail Regis

A percepção social sobre a confiança na Polícia Militar do DF / Mikhail Regis Muniz. — Brasília: Instituto Brasileiro Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, 2025.

87 f. : il.

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Batista de Castro

Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) — Instituto Brasileiro Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP, 2025.

1. Polícia. 2. Transparência. 3. Legitimidade. 4. Justiça procedimental. I. Título

CDD 350

Elaborada pela Biblioteca Ministro Moreira Alves

RESUMO

MUNIZ, M. R. **A percepção social sobre a confiança na polícia militar do DF.** 2025. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Escola de Gestão, Economia e Negócios, Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Brasília, 2025.

A confiança pública na Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF) constitui um elemento central para a legitimidade estatal e para a efetividade das políticas de segurança. Partindo da lacuna existente na literatura sobre a percepção social específica da PMDF, esta pesquisa investiga os fatores que estruturam a confiança institucional, com ênfase na transparência, previsibilidade, imparcialidade, integridade e eficácia policial. A fundamentação teórica apoia-se em autores como Levi, Inglehart, Tyler, Moore e Castro, que analisam a confiança como um mecanismo dinâmico de legitimação e adesão social. O estudo adota abordagem quali-quantitativa, utilizando formulário aplicado aos presidentes e diretores dos Conselhos Comunitários de Segurança (CONSEGs), representantes eleitos da comunidade e interlocutores privilegiados entre sociedade e polícia. A confiabilidade da escala foi confirmada por meio do alfa de Cronbach, que apresentou coeficientes elevados nas três versões analisadas, indicando forte consistência interna entre os itens. Os resultados empíricos revelam que a confiança na PMDF é significativamente influenciada pela percepção de eficácia operacional e pela imparcialidade do atendimento policial, enquanto transparência e previsibilidade aparecem como dimensões moderadoras dessa relação. Observou-se também variação regional nas percepções de confiança, sugerindo que fatores socioeconômicos e experiências locais moldam a avaliação da instituição. A análise qualitativa das respostas abertas evidenciou tensões entre o discurso institucional e a vivência cotidiana dos cidadãos, reforçando a importância da comunicação pública, da prestação de contas e da governança colaborativa. O estudo conclui que fortalecer a confiança na PMDF exige ações integradas de melhoria da eficácia, qualificação do atendimento, ampliação da transparência e aproximação comunitária. Os achados contribuem para o debate nacional sobre legitimidade policial e oferecem subsídios



Palavras chave: Confiança; Polícia; Transparência; Justiça Procedimental; Legitimidade; Eficiência.



ABSTRACT

MUNIZ, M. R. **Social perceptions of trust in the State Police of Distrito Federal.** 2025. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Escola de Gestão, Economia e Negócios, Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Brasília, 2025.

Public trust in the State Police of Distrito Federal (PMDF) is a key component of state legitimacy and the effectiveness of public security policies. Addressing the gap in empirical studies focused specifically on the PMDF, this research examines the factors that shape institutional trust, emphasizing transparency, predictability, impartiality, integrity, and police effectiveness. The theoretical framework draws on scholars such as Levi, Inglehart, Tyler, Moore, and Castro, who understand trust as a dynamic mechanism of legitimacy and social adhesion. A mixed-methods approach was adopted through a structured survey administered to leaders of the Community Security Councils (CONSEGs), democratically elected community representatives who serve as mediators between citizens and the police. The reliability of the measurement instrument was confirmed through Cronbach's alpha, which showed high internal consistency across the different tested models. Empirical findings indicate that trust in the PMDF is significantly shaped by perceptions of operational effectiveness and impartial police conduct, while transparency and predictability operate as moderating dimensions. Regional variations suggest that socioeconomic contexts and local experiences influence how citizens evaluate police performance. Qualitative responses reveal tensions between institutional narratives and everyday experiences, underscoring the relevance of public communication, accountability, and collaborative governance. The study concludes that strengthening trust in the PMDF requires integrated actions centered on enhancing operational performance, improving citizen interactions, expanding transparency practices, and fostering community engagement. These findings contribute to the national debate on police legitimacy and offer practical recommendations for more responsive and socially aligned public security policies.

Keywords: Court of Accounts, Institutional Modernization, Public Administration, Strategic Planning, Public Governance

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1

Extrato da pesquisa do PoderData de 2025 referente à pesquisa estratificada com brasileiros sobre confiança na Polícia

19

Figura 2

Extrato geral temporal da pesquisa do PoderData de 2025 referente à pesquisa com brasileiros sobre confiança na Polícia

20

Figura 3

Extrato da pesquisa do Instituto Opinião de 2023 referente à pesquisa com brasileiros sobre confiança na Polícia Militar

21

Figura 4

Extrato do Latinobarômetro de 2023 referente à pesquisa com brasileiros sobre confiança na Polícia

21

Figura 5

Evolução temporal das publicações científicas

41

Figura 6

Nuvem de palavras por frequência nos títulos

42

Figura 7

Distribuição t com Região Crítica (teste Unilateral à Direita)

66

Figura 8

Médias e Desvios Padrão das Avaliações sobre a PMDF

68

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 13

2. REFERENCIAL TEÓRICO 18

2.1 ASPECTOS SOCIOPOLÍTICOS DA PERCEPÇÃO PÚBLICA SOBRE A POLÍCIA 18

2.1.1 INTRODUÇÃO TEMÁTICA E DIAGNÓSTICO DA CRISE DE CONFIANÇA 18

2.1.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL E DICOTOMIA FUNCIONAL 22

2.1.3 RAÍZES HISTÓRICAS E HERANÇA BUROCRÁTICA..... 23

2.1.4 GOVERNANÇA, PODER E REDES: TRANSIÇÃO CONCEITUAL PARA A INOVAÇÃO..... 24

2.2 A CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS 26

2.2.1 DEFINIÇÃO DE CONFIANÇA INSTITUCIONAL 31

2.2.2 IMPORTÂNCIA DA CONFIANÇA EM INSTITUIÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA 34

2.2.3 FATORES QUE INFLUENCIAM A CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES... 36

2.3 PANORAMA BIBLIOMÉTRICO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE CONFIANÇA NA POLÍCIA..... 38

2.3.1 EVOLUÇÃO TEMPORAL DAS PUBLICAÇÕES 41

2.3.2 PALAVRAS-CHAVE MAIS FREQUENTES..... 42

2.3.3 PRINCIPAIS AUTORES E PUBLICAÇÕES 43

2.4 A IMPORTÂNCIA DA TRANSPARÊNCIA NA POLÍCIA MILITAR 44

3. HIPÓTESE DO ESTUDO 51

4. METODOLOGIA..... 53

4.1. DA NATUREZA E ABORDAGEM DA PESQUISA..... 53

4.2 VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA..... 58

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO 62

5.1 ANÁLISE DAS MÉDIAS E DESVIOS 62

5.3 ANÁLISE REGIONAL E CORRELAÇÕES DOS RESULTADOS 64

5.4 TESTE DE HIPÓTESE SOBRE O NÍVEL DE CONFIANÇA NA PMDF 66

5.5 ANÁLISE QUALITATIVA DAS RESPOSTAS SUBJETIVAS 68

SUMÁRIO

5.5 ANÁLISE QUALITATIVA DAS RESPOSTAS SUBJETIVAS..... **68**

5.6 TENSÕES ENTRE PERCEPÇÃO OBJETIVA E DISCURSO ESPONTÂNEO
..... **72**

6. CONCLUSÃO75

REFERÊNCIAS 79



1

INTRODUÇÃO

A cidadania é um conceito central para a vida em sociedade, e sua efetivação depende diretamente das instituições que garantem os direitos e deveres dos indivíduos. Entre essas instituições, a Polícia Militar desempenha um papel fundamental na proteção da ordem pública e na garantia do exercício pleno da cidadania. Marshall (2002) define cidadania como um status concedido aos membros de uma comunidade, envolvendo igualdade de direitos civis, políticos e sociais. Essa definição revela sua complexidade, especialmente quando observamos sociedades em que esses direitos ainda enfrentam restrições, o que exige a atuação do Estado para sua proteção e garantia. A evolução histórica dos mecanismos de preservação da ordem, desde a lei de talião até o atual paradigma da punição por meio da prisão, mostra como o Estado assumiu o papel de garantir a convivência social. Marshall (1967) argumenta que a cidadania promove igualdade social, ao oferecer uma base comum de proteção e oportunidades. Para ele, a cidadania se expande conforme a sociedade avança, incorporando novos grupos e demandas sociais. Complementando essa perspectiva, Habermas (1997) enfatiza a importância da participação ativa dos cidadãos nas decisões públicas. No capítulo “O sistema dos direitos”, ele destaca que a cidadania não se limita à proteção legal, mas se realiza plenamente por meio da atuação deliberativa dos indivíduos na esfera pública. A legitimidade democrática, segundo Habermas, depende dessa participação ativa, tornando os cidadãos coprodutores das normas que os regem. Arendt (2007) também reforça o aspecto participativo da cidadania, destacando o valor da ação coletiva e do engajamento público. Para ela, ser cidadão é agir no espaço público, influenciar decisões e contribuir para a construção de um “mundo comum”. A liberdade, nessa visão, é exercida não apenas como um direito individual, mas como um compromisso com a vida coletiva. Ao reunir essas contribuições teóricas, podemos compreender a cidadania como um construto que envolve direitos, participação e ação coletiva. Marshall fornece a base legal e social, Habermas destaca o papel do diálogo e da deliberação democrática e Arendt evidencia o potencial transformador da ação pública. Essa concepção integrada de cidadania exige que os cidadãos

não apenas sejam protegidos pelo Estado, mas também participem ativamente da construção da sociedade que desejam.

Nesse contexto, a Polícia Militar assume um papel essencial: além de garantir a ordem, ela deve atuar como promotora da cidadania. Isso exige não apenas o uso legítimo da força, mas também preparo técnico, responsabilidade e comando ético. Como aponta Fosdick (1915), a existência do Estado depende de uma polícia eficiente, que sustente sua autoridade e sua legitimidade diante da população. Nas últimas décadas, os critérios para ingresso na Polícia Militar foram significativamente aperfeiçoados. Atualmente, os concursos públicos para carreiras policiais exigem alto desempenho intelectual, como demonstra a análise realizada pela empresa Direção Concursos (2023), a nota de corte foi de 70% de acertos no último certame para cadetes da PMDF, superior, por exemplo, ao exigido para o cargo de juiz de direito no TJ-RJ (2022), no TJ-SC (2022), no TJ-AL (2021) e no TRF-1(2016) como avaliou o CJ Estratégia (2023) onde essa nota de corte não ultrapassou 62%. Além disso, os demais testes como o de aptidão física, os exames clínicos e as avaliações psicológicas tornam o processo seletivo ainda mais rigoroso, filtrando candidatos com perfil técnico e emocional compatível com a função de acordo com o edital 03/2025 (CEBRASPE, 2025, p.1).

Apesar de todo esse rigor, e mesmo diante de dados que apontam melhorias nos indicadores de segurança, como a redução no número de Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLIs), que alcançaram o menor patamar em 25 anos no Distrito Federal, com 135 ocorrências em 2024, a confiança da população na Polícia Militar permanece baixa. Pesquisas recentes do Latinobarômetro (2023), PoderData (2025) e Instituto Opinião (2023) indicam que grande parte dos cidadãos não confia plenamente na atuação da corporação.

Diante desse paradoxo: um processo seletivo cada vez mais exigente, formação técnica especializada e melhora nos índices de criminalidade, contrastando com a baixa confiança pública, emerge o problema central desta pesquisa: Dada a escassez dos estudos, principalmente no Distrito Federal, quais fatores explicam a baixa confiança da população na Polícia Militar?

Dessa forma, esta pesquisa tem como objetivo principal identificar os fatores associados à confiança da sociedade na Polícia Militar do Distrito Federal e como esses fatores podem ser aprimorados.

Pretende-se ainda: identificar os principais elementos que influenciam a construção de confiança ou desconfiança; medir o nível atual de confiança; analisar as ações da instituição que se relacionam com esses fatores; comparar a percepção da população em diferentes regiões administrativas do DF; e correlacionar as ações policiais com a confiança pública, à luz de autores como Castro (2019), Inglehart (2018) e Levi (1996) ou aquele pilar que se sobressair nos resultados obtidos.

O estudo em comento se justifica, principalmente, pelo contrato social proposto onde a sociedade escolhe seus protetores e resta em ordem, confiando que eles farão um bom trabalho. Se um desses pilares ruir, a estrutura de proteção social também o faz e os dois lados saem desiludidos, tamanha é a importância do elemento confiança nessa relação, uma vez que o serviço oferecido é promover a segurança e também a sensação de segurança. A confiança pública nas instituições de segurança é essencial para a manutenção da ordem e da paz social. No Distrito Federal, a Polícia Militar desempenha um papel central na proteção dos cidadãos e na prevenção de crimes. No entanto, a percepção da população sobre a eficácia e a integridade da PMDF pode variar bastante, influenciada por fatores como transparência, conduta policial e engajamento com a comunidade, conforme a revisão da literatura mundial, esses estudos indicam que a confiança nas instituições policiais é moldada por diversos fatores, como a transparência nas ações, o tratamento de casos de abuso de poder e a capacidade de atender às demandas da sociedade. Por exemplo, uma pesquisa realizada pelo Datafolha (2019) revelou que 51% dos brasileiros têm mais medo da polícia do que confiança nela. Esse dado ressalta a necessidade urgente de examinar os fatores que minam essa confiança e implementar mudanças para fortalecê-la. Ao analisar os resultados desta pesquisa, será possível identificar áreas específicas em que a PMDF pode melhorar sua atuação e suas estratégias de comunicação, o que contribuirá para aumentar a confiança da população. O fortalecimento dessa relação não só melhoraria a eficácia das políticas de segurança, mas também promoveria uma sociedade mais segura e coesa. Compreender os fatores que influenciam a confiança na PMDF é um passo fundamental para o aprimoramento da segurança pública no Distrito Federal. Este estudo busca não apenas estudar essas questões, mas também estimular debates sobre práticas e políticas que possam ajudar a reconstruir e reforçar a confiança da sociedade na Polícia Militar, contribuindo para um futuro mais seguro para todos.

Vale destacar que, apesar da ampla discussão nacional sobre confiança nas instituições de segurança pública, ainda são escassas as investigações empíricas voltadas especificamente à Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF). A ausência de estudos focados nesse contexto regional representa uma lacuna significativa na literatura científica. Não há, até o momento, pesquisas publicadas que analisem de forma sistemática e com base em dados primários a percepção da população do DF sobre a PMDF. Diante disso, este trabalho se apresenta como uma iniciativa pioneira, capaz de contribuir não apenas para o campo acadêmico, mas também para a formulação de políticas públicas mais eficazes e sensíveis às especificidades locais. Ao lançar luz sobre os fatores que influenciam a confiança na PMDF, esta pesquisa busca apoiar a construção de uma segurança pública mais legítima, próxima da sociedade e alinhada aos princípios democráticos.

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos, além desta introdução. O segundo capítulo apresenta o referencial teórico, abordando a cidadania, a confiança institucional e os principais estudos sobre a relação entre polícia e sociedade. O terceiro capítulo trata das hipóteses da pesquisa. O quarto capítulo descreve a metodologia adotada, detalhando os instrumentos de coleta e análise de dados. O quinto capítulo apresenta os resultados empíricos e sua discussão. Por fim, o último capítulo traz as conclusões, com destaque para as contribuições, limitações e possíveis caminhos para futuras investigações.

Os achados surpreendem mostrando que, embora os entrevistados declarem nas respostas objetivas que valorizam mais a justiça procedimental, em suas respostas subjetivas a análise ressalta que é a eficácia que garante a confiança, transparecendo o maior pilar da percepção da Confiança, o que permite concluir, até pelos resultados serem tão próximos, que um não sustenta a Confiança sem o outro.



2

REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico desta pesquisa está estruturado para oferecer uma compreensão abrangente dos elementos que influenciam a confiança pública na Polícia Militar do Distrito Federal. Inicialmente, são explorados os aspectos sociopolíticos da percepção da população sobre a atuação policial, contextualizando a crise de confiança institucional. Em seguida, o capítulo avança para uma discussão conceitual sobre a confiança nas instituições públicas, com destaque para os elementos que a constituem, como eficácia, transparência e justiça procedimental. A terceira seção apresenta um panorama bibliométrico da produção científica sobre confiança na polícia, permitindo mapear as principais tendências, lacunas e contribuições no campo. A partir disso, discute-se a importância da transparência institucional. Esta construção teórica fornece a base para compreender como diferentes fatores, especialmente a eficiência policial que acreditamos ser o pilar mais robusto, podem influenciar a percepção da população sobre a Confiança na Polícia Militar em um contexto específico como o do Distrito Federal.

2.1 ASPECTOS SOCIOPOLÍTICOS DA PERCEPÇÃO PÚBLICA SOBRE A POLÍCIA

2.1.1 INTRODUÇÃO TEMÁTICA E DIAGNÓSTICO DA CRISE DE CONFIANÇA

Os avanços tecnológicos e as novas ferramentas epistemológicas, ou seja, aquelas que auxiliam o desenvolvimento de teorias sobre o conhecimento trouxeram para a Polícia contemporânea a oportunidade de enxergar e estudar de forma aprimorada seus processos, desde os mais tradicionais aos mais avançados e com isso vieram à tona uma série de questionamentos que há muito afligiam o imaginário da sociedade. Questões a respeito da ineficiência da Polícia no enfrentamento ao crime organizado, ineficiência essa mensurada pelo aumento dos índices de criminalidade em diversas áreas do país, independentemente da situação econômica, de credos, classes ou cores, a criminalidade aumenta e a Polícia parece a cada dia que passa se tornar mais cruel com o cidadão o que fica claro com as imagens

divulgadas pela mídia e o pior, pelo que se constata em pesquisas de confiança em instituições.

Conforme o PoderData (2025), empresa do grupo Poder360 Jornalismo, com recursos próprios, cujos dados foram coletados de 25 a 27 de janeiro de 2025, por meio de ligações para celulares e telefones fixos. Foram 2.500 entrevistas em 219 municípios nas 27 unidades da Federação. A margem de erro é de 2%. O intervalo de confiança é de 95%. O PoderData estratifica os dados por recortes demográficos. Eis os destaques: maior desconfiança na polícia – o percentual dos que dizem “não confiar” no trabalho das forças de segurança do país é mais alto entre a população de 60 anos ou mais (31%) e os moradores da região Nordeste (34%); confiam mais – a taxa dos que afirmam “confiar muito” no desempenho da polícia é mais alta entre quem tem 16 a 24 anos (16%).

Figura 1 – Extrato da pesquisa do PoderData de 2025 referente à pesquisa estratificada com brasileiros sobre confiança na Polícia

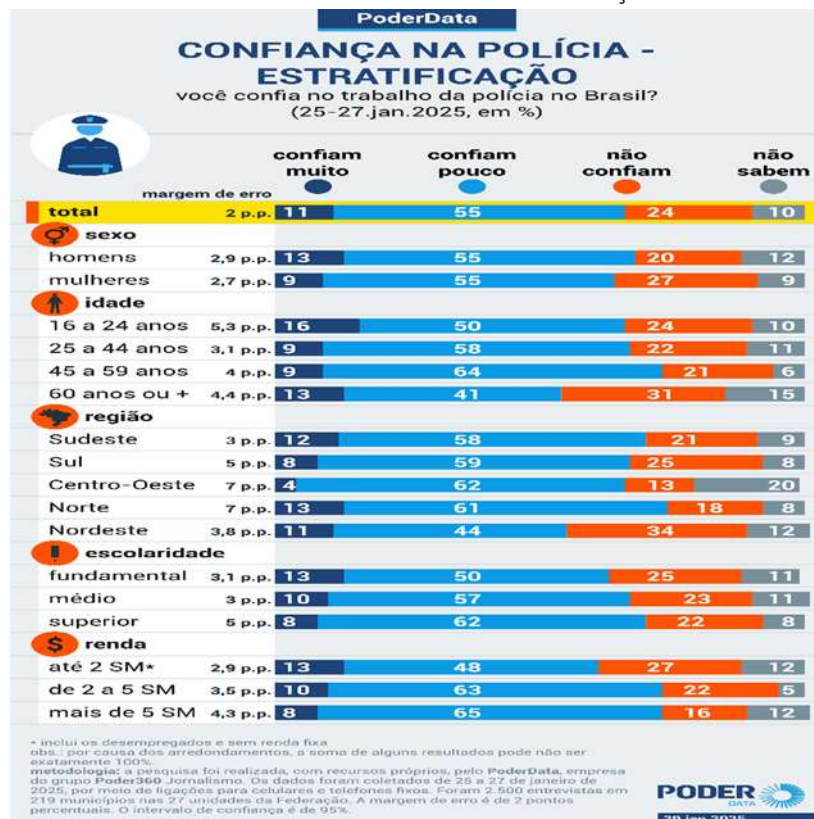
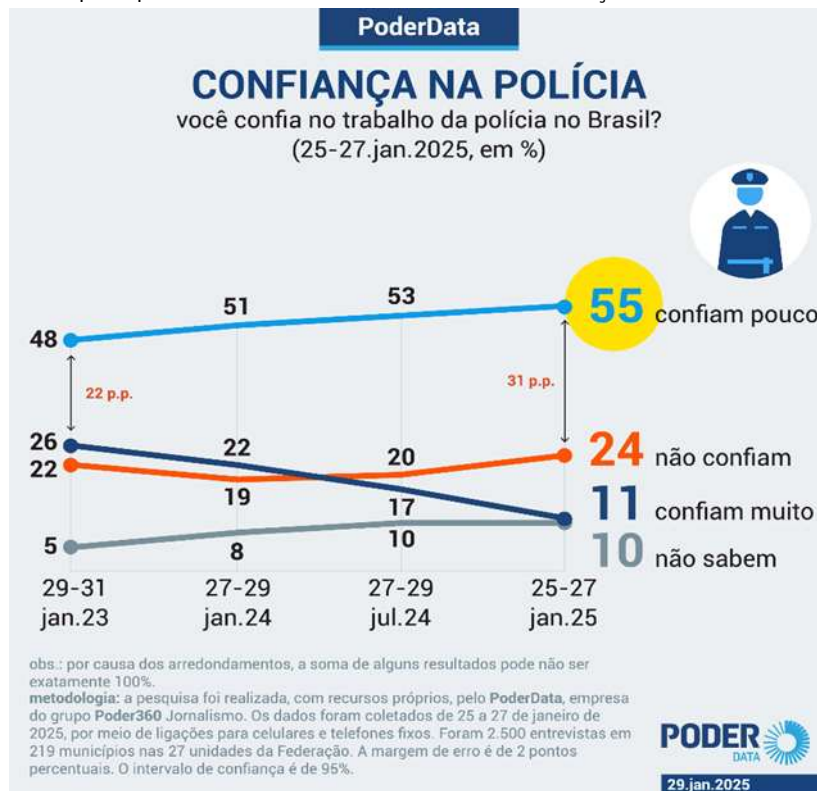


Figura 2 – Extrato geral temporal da pesquisa do PoderData de 2025 referente à pesquisa com brasileiros sobre confiança na Polícia



Comparando com a pesquisa do Instituto Opinião (2023) feita para o Congresso em Foco que revela que a população tem grande desconfiança em relação às polícias militar e civil. De acordo com o levantamento, 48,9% dos brasileiros confiam pouco e 15,5% não confiam na Polícia Militar. Em relação à Polícia Civil os percentuais são próximos: 47,7% confiam pouco e 14,7% não confiam. O país também se divide quanto aos seus sentimentos em relação às polícias: 46,6% afirmam que têm mais confiança que temor das forças policiais estaduais (PM e Civil), enquanto 45,5% relatam que mais temem do que acreditam nos policiais. A amostra da pesquisa foi de 2000 entrevistados, entre os dias 16 e 19 de agosto de 2023 em todo o país. A margem de erro é de 2% com 95% de confiabilidade para o resultado geral. As respostas foram coletadas por telefone por entrevistadores humanos. Foram feitos sorteios aleatórios na base de dados, sistemáticos, com critério de divisão geográfica, sexo, escolaridade e faixa etária.

Figura 3 – Extrato da pesquisa do Instituto Opinião de 2023 referente à pesquisa com brasileiros sobre confiança na Polícia Militar

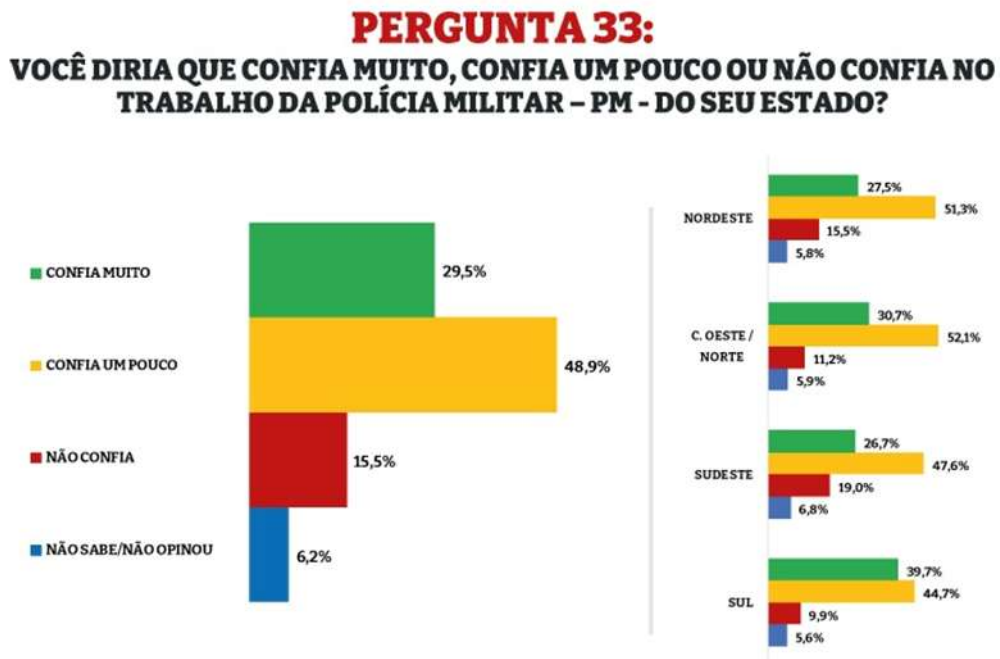


Figura 4 – Extrato do Latinobarômetro de 2023 referente à pesquisa com brasileiros sobre confiança na Polícia

Latinobarómetro 2023 Brazil: Distributions in % v1_0

P13STGBS.B- Por favor, mire esta tarjeta y dígame, para cada uno de los grupos, instituciones o personas de la lista ¿cuánta confianza tiene usted en ellas: mucha (1), algo (2), poca (3) o ninguna confianza(4) en...? La policia/ Carabineros

| | TOTAL | Sexo entrevistado | | Edad | | | |
|-------------|----------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Hombre | Mujer | 15-25 | 26-40 | 41-60 | 61 y más |
| Mucha | 23,3 (281) | 23,9 | 22,9 | 30,7 | 22,6 | 21,9 | 20,2 |
| Algo | 24,0 (289) | 24,0 | 24,0 | 22,5 | 26,4 | 23,1 | 23,5 |
| Poca | 36,4 (438) | 38,2 | 34,8 | 36,7 | 38,9 | 35,6 | 34,0 |
| Ninguna | 14,5 (174) | 12,9 | 15,8 | 9,6 | 11,0 | 16,9 | 19,4 |
| No sabe | 1,2 (14) | 0,4 | 1,9 | 0,5 | 0,9 | 2,2 | 0,4 |
| No contesta | 0,7 (8) | 0,7 | 0,6 | - | 0,3 | 0,2 | 2,4 |
| (N) | (1.204) | (566) | (638) | (218) | (337) | (402) | (247) |

De acordo com o Latinobarômetro (2023), um estudo de opinião pública que aplica anualmente cerca de 20.000 entrevistas em 18 países da América Latina representando mais de 600 milhões de habitantes, mais da metade dos entrevistados brasileiros (50.9%) possui pouca ou nenhuma confiança na polícia. Ressalta-se que nessa apuração, não foi feita distinção entre Polícias. A ação policial dicotômica, ou seja, a atuação da polícia civil segregada da ação policial

militar gera vícios primários no desenvolvimento da ação policial desaguando na ineficiência dos meios policiais para o combate ao crime, caracterizando-se como uma oportunidade de emprego da governança policial.

2.1.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL E DICOTOMIA FUNCIONAL

Tomando como base o art. 144 da Constituição Federal, pode-se dizer que, sob o viés deste trabalho, o atual sistema policial funciona com duas frentes principais de trabalho, a saber:

- a) Policiamento Ostensivo: Responsável pela prevenção e a repressão imediata ao cometimento de crimes. Uma vez que o autor de crimes tenha sido preso, ele é entregue à Polícia Investigativa, caso contrário, mesmo não sendo competência da Polícia Ostensiva, ela auxiliará a Polícia Investigativa a encontrar o autor e prendê-lo. A Polícia Ostensiva está nas ruas e com as pessoas diariamente, ao passo que a Polícia Investigativa fica isolada em suas delegacias, com ação condicionada à provocação de alguém, geralmente da Polícia Ostensiva ou quando as vítimas procuram uma solução para seus crimes;**
- b) Policiamento Investigativo: Consistente em realizar investigação com o objetivo de esclarecer como os fatos narrados, via de regra pela Polícia Ostensiva, ocorreram, encontrando ou não indícios de crime.**

Em decorrência desse sistema, o trâmite normal é que os policiais militares conduzam infratores às delegacias da polícia civil, com o intuito de que se instaurem investigações para que a futura ação penal, cujo titular é o Ministério Público, seja alimentada pelo que traz o inquérito policial produzido pela polícia civil e o juiz analise cada ação penal à luz do direito proferindo posteriormente uma sentença ou não. Note a quantidade de intermediários nesse processo com interesses distintos e funções diferentes. O que nasceu com a intenção aparente de ofertar vários níveis de apuração e filtros de justiça, hoje acaba se tornando um empecilho, tal qual a crítica histórica do paradigma burocrático onde a imposição da normatividade provocou a morosidade estatal.

Diante do exposto, pode-se afirmar com clareza que o sistema dicotômico policial está eivado de problemas organizacionais, sobretudo no nível operacional, que suscitam pareceres inconclusivos, atrasos nos trâmites processuais, demérito profissional para os policiais e também a sensação de incapacidade ou de inoperância do sistema de segurança pública por parte dos populares, o que afeta incisivamente a eficiência policial reduzindo sua capacidade de rendimento ou de produtividade na redução de índices criminais

2.1.3 RAÍZES HISTÓRICAS E HERANÇA BUROCRÁTICA

A confiança institucional, especialmente em órgãos de segurança pública, está profundamente ligada à percepção de profissionalismo, imparcialidade e competência técnica por parte da população. Esses atributos, por sua vez, remetem a um processo histórico mais amplo de construção do Estado moderno e da administração pública racional-legal, cuja base repousa na profissionalização dos serviços públicos e na substituição do favoritismo por critérios meritocráticos. A herança burocrática que estrutura o funcionamento das instituições contemporâneas não surgiu de forma linear, mas resultou de rupturas políticas, inovações culturais e avanços administrativos em diferentes civilizações. Para compreender como se forma a legitimidade da Polícia Militar no imaginário social, é necessário revisitar alguns marcos históricos que moldaram a expectativa de que os agentes do Estado atuem com base em princípios impessoais, éticos e eficientes. É importante destacar que num panorama mundial, com a Revolução Francesa, foi descrito na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão (1789) que, “o burocrata deixou de ser um servidor da Coroa para transformar-se em servidor do público” (LONGO, 2007, p. 60 *apud* ABRUCIO; LOUREIRO, 2018, p. 24). Em seu art. 6º, a Declaração define que a ocupação dos cargos públicos deveria ser regulada a partir da igualdade na busca pelo acesso à função pública e seu preenchimento com base na capacidade de quem a ocupa, suas virtudes e talentos. Relata-se também que o império chinês selecionava os seus integrantes por meio de uma prova, similar a um concurso de três etapas, visando contratar apenas aqueles funcionários de maior capacidade intelectual, e assim seguiu por quase um milênio. Abrucio e Loureiro enfatizam que o sistema de exames *Keju* (科举), também conhecido como sistema de exames imperiais, é um dos mais antigos métodos meritocráticos de recrutamento de funcionários públicos na história. De acordo com o historiador Von Glahn (2016) este sistema foi

formalmente instituído durante a Dinastia Sui (581-618 d.C.) e posteriormente desenvolvido e refinado ao longo da Dinastia Tang (618-907 d.C.). No entanto, foi durante a Dinastia Song (960-1279 d.C.) que o *Keju* se tornou a principal via de acesso à administração pública chinesa, atingindo seu auge durante a Dinastia Ming (1368-1644) e continuando até o final da Dinastia Qing (1644-1911). É a primeira vez na história que se tem conhecimento da profissionalização em carreiras de Estado, diferenciando-se, porém, do caso francês no que era avaliado, posto que eram provas limitadas a ensaios e a leituras de Confúcio, fatores que levaram à sua abolição futuramente, dada sua rigidez e foco excessivo na literatura confuciana, o que podia limitar a inovação e a diversidade de pensamento simplesmente à atenção aos valores e princípios de um só idealista, ou seja, selecionando apenas profissionais viesados por essa doutrina e não aqueles mais competentes ou de pensamentos mais críticos.

Isto posto, o mundo agora reconhece a necessidade de profissionalizar seus burocratas e esse movimento chega ao Brasil em 1930, no primeiro Governo Vargas, mesmo que só em 1938, seja criado o Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP), órgão principal do sistema de controle da administração pública brasileira e a peça que faltava para a verdadeira instituição de uma burocracia profissionalizada. Foi, então, o órgão responsável pela realização de concursos públicos, supervisão dos processos de gestão de pessoas, realização de cursos, treinamentos e seminários, cujo objetivo era garantir a formação de um corpo burocrático qualificado.

2.1.4 GOVERNANÇA, PODER E REDES: TRANSIÇÃO CONCEITUAL PARA A INOVAÇÃO

Frente às limitações do modelo burocrático tradicional, evidenciadas pela morosidade e pelo excesso de intermediários, torna-se essencial adotar novos paradigmas administrativos que privilegiem a articulação, a cooperação e a descentralização de processos decisórios. É nesse cenário que a governança policial se apresenta como uma alternativa capaz de superar os entraves institucionais e de reconfigurar a atuação das forças de segurança sob uma lógica mais integrada e responsiva. A governança policial desponta como alternativa à fragmentação institucional. Trata-se da aplicação dos princípios de governança pública aos processos das instituições policiais, ou seja, fomentando a articulação entre órgãos, a divisão de

propósitos e a negociação de recursos, aperfeiçoando as relações e nexos estabelecidos entre as organizações, estimulando as redes auto-organizativas, visto que as organizações que as compõem se gerenciam, em boa medida, acarretando na limitação do controle do governo sobre elas, ou seja, o governo influencia a sequência dos eventos nas redes, contudo não impõe seus anseios, é sobretudo um dos atores na peça onde o protagonista tem vida própria e dita o ritmo e direções que a peça vai seguir. Com a aplicação da governança policial ocorrerá uma interação continuada entre os componentes da rede, dividindo propósitos e negociando recursos entre si de acordo com Rhodes (1997).

Foucault (2002), ao analisar a principal obra de Maquiavel, O Príncipe, aponta que: "o objetivo do exercício de poder é manter, reforçar e proteger o principado, entendido não como o conjunto constituído pelos súditos e o território, o principado objetivo, mas como relação do príncipe com o que ele possui..." , ou seja, em detrimento do bem comum e trazendo à tona a forma de administrar egóica em que o governante cria fronteiras de forma instintiva com o fito de proteger seu bem maior, ou seja, seu principado. Associa-se a essa concepção de governamentalidade trazida por Foucault a ideia de fronteiras do indivíduo de Morris (2006) que prega que o isolamento em pequenos grupos está presente no comportamento humano primitivo e sentencia "Claro que nós não evoluímos para viver em monstruosas aglomerações de milhares de indivíduos. O nosso comportamento foi concebido para agirmos em pequenos grupos tribais..." e em outro trecho ainda inclui que "O ser humano, apesar de todas as suas realizações culturais e tecnológicas, continua a ser essencialmente um primata, com instintos e comportamentos moldados pela seleção natural.". Isto posto, ao compararmos o instinto segregador, a autoproteção, o exercício de poder e a retomada de posição neste mundo conectado temos uma amostra do quanto se tem de superar os nossos próprios instintos mais selvagens ou naturais até chegarmos ao compartilhamento de gestão, a definitiva ação e por fim a integração policial por meio da adoção de mecanismos de governança.

A sociedade em que vivemos é tecnológica, capaz de misturar o virtual com o real. Um mundo de identidades coletivas que caminha em direção à unicidade cultural onde os problemas são de todos. Uma realidade conflitante que aproxima e, ao mesmo tempo, cria segregações relacionadas às crenças religiosas, étnicas ou mesmo pela simples ideologia. Esta é a sociedade que Castells (2002) nos apresenta

e classifica como a "sociedade em rede", sob o viés das identidades culturais, religiosas e políticas. Ele analisa como a era da informação e a globalização influenciam as identidades coletivas e como essas identidades reagem e se transformam. Esta sociedade traz como parâmetros modelares a globalização, a organização em redes, uma contundente instabilidade, além da flexibilidade nas relações interpessoais e, principalmente, no mercado de trabalho. Dessa maneira, é imperioso que nossos sistemas de coerção criminal ou de proteção social caminhem no mesmo sentido, se o paradigma atual é de governança pública, que as Polícias não sejam diferentes, associando-se para crescer e melhor atender as demandas contemporâneas, utilizando mecanismos melhores e capazes de solucionar as novas vertentes do crime.

A essa noção adiciona-se que o Estado, antes detentor de uma soberania "absoluta", passa agora a compartilhar o poder com entes paralelos, principalmente originários das relações econômicas e sociais que colocam abaixo conceitos antigos de soberania e barreiras. Mostra, então, uma tendência mundial em que o governo do Estado não mais se encontra restrito aos seus agentes (e sua "independência administrativa"), a governamentalidade divide espaço com a governança, ou seja, a sociedade deixa de lado seu papel histórico de apenas fazer reivindicações e agora é a própria expressão da vontade de participar, e não se trata de opção, mas sim da natural evolução dos canais de expressão da democracia. É a pura realização do modelo administrativo societal, proposto pelo *New public management*, mesmo que de maneira mais incipiente.

2.2 A CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

A confiança nas instituições públicas é um pilar essencial para o funcionamento e a legitimidade dos sistemas democráticos. Nesse cenário de crescente desconfiança nas instituições policiais, torna-se imprescindível refletir sobre os fundamentos que sustentam a legitimidade do Estado perante seus cidadãos. A confiança pública, longe de ser um atributo meramente simbólico, está intimamente ligada à capacidade do poder público de produzir respostas efetivas, legítimas e sustentáveis às demandas da sociedade. É nesse ponto que se insere o conceito de valor público, proposto por Mark Moore (1995), como uma alternativa paradigmática à lógica tradicional da Nova Gestão Pública. Moore argumenta que o gestor público não deve ser

apenas um executor de políticas, mas um estrategista responsável por criar valor público, ou seja, promover ações que atendam aos interesses coletivos, reforcem a legitimidade institucional e mobilizem os recursos necessários para sua realização. A construção da confiança, portanto, passa a ser vista não apenas como resultado, mas como dimensão intrínseca da gestão pública. Para Moore (1995), a criação de valor público ocorre quando a atuação do Estado é capaz de alinhar três esferas fundamentais: os resultados sociais desejáveis, a legitimidade política e a capacidade operacional do aparato público. Em sua formulação original, destacam-se quatro dimensões principais do valor público:

Resultados Substantivos para a Sociedade: Refere-se à produção de impactos sociais positivos por meio da ação estatal. A eficácia das políticas públicas deve ser aferida pela sua capacidade de promover bem-estar, justiça social e segurança, indo além da simples entrega eficiente de serviços.

Legitimidade e Apoio Político: Moore sustenta que o gestor público deve atuar com base na legalidade democrática e no respaldo institucional da sociedade. Políticas sem legitimidade tendem à rejeição social, comprometendo sua implementação e perenidade.

Capacidade Administrativa e Operacional: A geração de valor depende da capacidade do Estado de mobilizar recursos humanos, materiais, financeiros e tecnológicos. Isso exige estruturas eficientes, pessoal qualificado e sistemas de informação e controle eficazes.

Confiança Pública: Embora não apresentada como uma dimensão isolada por Moore, a literatura contemporânea reconhece a confiança social nas instituições como condição essencial para a consolidação do valor público. A confiança reduz custos de transação e favorece a adesão espontânea às políticas públicas (BASTOS,2017).

No Brasil, o conceito foi apropriado principalmente a partir da crítica ao modelo gerencialista implantado durante as reformas do Estado promovidas por Luiz Carlos Bresser-Pereira na década de 1990. Segundo Bresser-Pereira (1998), o modelo de administração gerencial procurava melhorar a eficiência do setor público por meio da descentralização, da introdução de contratos de gestão e da busca por resultados. Entretanto, reconhece-se que tais mecanismos, se não ancorados em valores públicos mais amplos, podem reproduzir desigualdades ou práticas excludentes. Reforçamos essa análise ao

apontar que o valor público, no contexto brasileiro, deve ser compreendido como uma construção democrática e coletiva, que envolve a participação da sociedade civil e a articulação entre diferentes níveis e esferas de governo. De modo que criar valor público seja gerar respostas significativas às demandas da cidadania em um ambiente de múltiplos atores e crescentes complexidades. Dessa forma, a adoção do valor público como paradigma orientador da ação estatal pressupõe um modelo de gestão voltado à responsividade democrática, ao desempenho institucional e ao engajamento da sociedade. Trata-se de reconhecer que a legitimidade do Estado contemporâneo não repousa apenas sobre a legalidade formal, mas sobre sua capacidade de produzir efeitos concretos, legítimos e sustentáveis para o conjunto da população. A incorporação do valor público como eixo estruturante da atuação estatal impõe uma mudança de cultura organizacional. Tal mudança demanda que os agentes públicos sejam avaliados não apenas por sua obediência a normas internas, mas por sua capacidade de gerar confiança e impacto positivo na vida dos cidadãos. Assim, a confiança pública não é um produto espontâneo, mas sim uma conquista institucional construída pela coerência entre discurso e prática, entre autoridade e serviço.

Dessa forma, incluir o valor público na análise da confiança na Polícia Militar não apenas enriquece o debate teórico, mas também oferece referenciais práticos para reorientar a atuação estatal em prol da reconstrução da legitimidade e da aproximação com a sociedade.

Estas instituições públicas, que incluem o Legislativo, o Executivo, o Judiciário e as forças de segurança, têm a responsabilidade de agir de maneira que inspirem respeito e apoio da população. Isso significa operar com justiça, eficácia e transparência, qualidades fundamentais para o fortalecimento da confiança social. Contudo, essa confiança é um recurso frágil. Como enfatiza Castro (2019), a confiança pública é sensível a eventos, comportamentos e decisões que podem fortalecê-la ou enfraquecê-la rapidamente, dependendo das circunstâncias.

Castro (2019) expõe o conceito de legitimidade institucional, destacando que a confiança não é um atributo fixo. As instituições devem constantemente demonstrar sua relevância e comprometimento com o bem-estar público, o que as torna sujeitas a um processo contínuo de avaliação por parte da sociedade. Quando uma instituição age de forma justa, cumpre suas funções de maneira

eficaz e se comunica abertamente com a população, ela reforça sua legitimidade e conquista o apoio público. Por outro lado, qualquer desvio ético, ineficiência ou falha, na prestação de contas pode corroer rapidamente essa confiança. O autor aponta que a estabilidade da confiança institucional é, portanto, uma construção dinâmica que exige esforço contínuo.

Um dos pilares dessa construção é a comunicação institucional. Em um mundo onde a informação se dissemina rapidamente, a comunicação precisa ser clara, precisa e acessível. A transparência, como Castro (2019) destaca, não apenas facilita a prestação de contas, mas também evita que desinformações se espalhem e gerem desconfiança. Um exemplo disso ocorre quando as instituições falham em explicar suas ações ou decisões de forma adequada, deixando espaço para interpretações errôneas ou rumores prejudiciais. Nessas situações, a desconfiança pode se intensificar mesmo que as intenções ou ações da instituição sejam legítimas e justificadas. A confiança, assim, é tanto uma questão de substância quanto de percepção.

Outro elemento essencial é a imparcialidade. As pessoas querem acreditar que as instituições são justas e tratam todos de forma igualitária. Imagine uma situação em que o Judiciário é percebido como favorecendo certos grupos ou em que a polícia age de maneira seletiva: a confiança no sistema se deteriora rapidamente. A imparcialidade, tanto no tratamento de casos quanto na execução de políticas públicas, é fundamental para manter o apoio da população. Castro (2019) enfatiza que as decisões e ações institucionais devem ser percebidas como neutras e desprovidas de influência política ou interesses particulares. Quando uma instituição é vista como justa e imparcial, a confiança se torna um recurso renovável, com base na percepção de que a justiça é aplicada de maneira equitativa.

A eficácia das instituições também desempenha um papel central. As pessoas esperam que as instituições públicas não apenas cumpram suas funções, mas também entreguem resultados concretos e eficientes. No caso das forças de segurança, por exemplo, a população espera proteção e respostas rápidas às ocorrências. Se a polícia falha repetidamente em proteger a comunidade ou se o sistema judiciário se mostra lento e burocrático, a confiança pública é abalada. Castro (2019) ressalta que a percepção de ineficiência pode ser tão prejudicial quanto um escândalo ético, pois faz com que as pessoas percam a fé na capacidade da instituição de resolver problemas reais. Em uma

sociedade cada vez mais exigente, a entrega de resultados é um elemento inegociável para a construção e manutenção da confiança.

Além desses fatores internos, é importante considerar como elementos externos influenciam a confiança nas instituições públicas. Crises econômicas ou políticas, por exemplo, podem afetar a maneira como as pessoas percebem as instituições, mesmo que estas não sejam diretamente responsáveis pelas adversidades. O contexto político e econômico mais amplo cria um ambiente que pode tanto facilitar quanto dificultar a construção da confiança. A tese de Castro (2019) sugere que a confiança institucional também está sujeita a mudanças devido ao impacto das narrativas midiáticas. A maneira como a imprensa e as redes sociais apresentam informações sobre as ações e decisões institucionais desempenha um papel fundamental na formação da opinião pública.

Para ilustrar, em tempos de crise, a mídia pode tanto reforçar a confiança institucional ao divulgar ações positivas, quanto amplificar a desconfiança ao dar ênfase a falhas e escândalos. As redes sociais, com sua capacidade de viralizar conteúdo rapidamente, podem influenciar drasticamente a percepção pública, criando um desafio adicional para as instituições na construção e preservação da confiança. Castro (2019) defende que, para enfrentar esse desafio, as instituições devem adotar uma postura proativa na comunicação, antecipando possíveis mal-entendidos e engajando a sociedade de forma transparente e aberta.

Por fim, a confiança nas instituições públicas não é apenas uma questão de imagem ou percepção superficial; ela é um componente vital que sustenta a coesão social e facilita a implementação de políticas públicas. Instituições que conseguem manter altos níveis de confiança têm mais facilidade para obter a adesão voluntária da população às suas iniciativas e políticas. Castro (2019) sugere que as instituições precisam se comprometer com práticas de transparência, comunicação efetiva e prestação de contas, não apenas como uma formalidade, mas como parte de uma estratégia abrangente para fortalecer sua legitimidade. Além disso, a busca constante por imparcialidade e eficiência é fundamental, especialmente em um mundo em rápida transformação. A confiança, portanto, é um recurso valioso, mas também um desafio constante que requer atenção contínua e adaptações às novas realidades sociais e tecnológicas.

2.2.1 DEFINIÇÃO DE CONFIANÇA INSTITUCIONAL

A confiança institucional é um elemento determinante para o funcionamento saudável de qualquer sociedade. Ela reflete a expectativa de que as instituições públicas: como governos, sistemas judiciais e forças de segurança, agirão de maneira justa, eficaz e ética. Em outras palavras, é a crença de que essas organizações estão comprometidas com o bem comum e que suas decisões são feitas em benefício da coletividade. Mas construir e manter essa confiança é um desafio contínuo. Confiança na polícia refere-se à expectativa de que a instituição policial atuará de maneira competente, ética e de acordo com os interesses da sociedade, garantindo a segurança e os direitos dos cidadãos. Como destaca Castro (2019), a confiança nas instituições não é um recurso fixo ou garantido, é algo que precisa ser cultivado com ações consistentes, transparência e integridade.

No mundo contemporâneo, onde as informações circulam de forma acelerada e a percepção pública é altamente influenciada pelas mídias sociais e pelas crises globais, a confiança institucional se tornou mais frágil e volátil. Ronald Inglehart (2018), aborda a questão da confiança nas instituições de maneira indireta, elucidando como as mudanças nos valores culturais e a adoção de princípios pós-materialistas influenciam a maneira como o público percebe a governança, a democracia e as instituições políticas. Ele argumenta que, conforme as sociedades evoluem e seus valores se transformam, a confiança nas instituições políticas pode se tornar instável. Em contextos onde as pessoas desfrutam de maior segurança existencial, ou seja, onde se sentem protegidas de ameaças econômicas e sociais, há uma tendência de exigir mais das instituições. Demandas por transparência, justiça e eficiência se tornam cada vez mais fortes, e a confiança é ajustada conforme essas expectativas são ou não atendidas. Quando as instituições não conseguem se alinhar às aspirações de uma população que prioriza valores pós-materialistas, essa confiança pode se desgastar, levando até mesmo a crises de legitimidade.

Além disso, o livro aborda como a confiança nas instituições é influenciada por fatores como a estabilidade econômica e social. Em momentos de insegurança ou de crises, as pessoas frequentemente ficam mais céticas em relação às instituições, o que pode abrir espaço para o crescimento de líderes populistas ou movimentos que prometem restabelecer a ordem e trazer segurança., observa que

fatores como instabilidade econômica, desigualdade social e a rápida disseminação de notícias, muitas vezes sensacionalistas ou falsas, têm contribuído para um ambiente onde a confiança nas instituições oscila com frequência. Ele aponta que, em sociedades onde a desigualdade é alta e a transparência é limitada, a confiança tende a se deteriorar mais rapidamente. As pessoas, ao perceberem que as instituições não são eficazes ou justas, tornam-se céticas e desengajadas, o que pode ter consequências significativas para a estabilidade social.

Outro aspecto destacado por Inglehart (2018) é a importância dos valores culturais na formação da confiança institucional. Ele sugere que as sociedades que valorizam a democracia, a igualdade e a justiça social são mais propensas a ter instituições confiáveis, mas apenas se essas instituições refletirem esses valores em suas ações. Isso cria um ciclo em que a confiança reforça o comportamento institucional positivo, enquanto a desconfiança promove tensões e desafios. Assim, o compromisso das instituições com os valores compartilhados da sociedade é essencial para manter a confiança.

Margaret Levi (1996), outra acadêmica de renome, oferece uma abordagem complementar ao conceito de confiança institucional. Ela descreve a confiança como um “contrato social em evolução”. De acordo com Levi, esse contrato é baseado na observação de que as instituições públicas devem demonstrar continuamente que são dignas da confiança da população. Não basta que uma instituição seja eficaz; ela precisa ser percebida como justa, transparente e responsável. Levi também realça que a confiança se constrói não apenas com boas intenções, mas com a prática constante de prestação de contas e comunicação clara. Por exemplo, quando uma instituição comete um erro, admitir a falha e apresentar um plano de correção é um ato que pode fortalecer a confiança, desde que seja sincero.

A previsibilidade é outro componente importante na construção da confiança institucional. Castro (2019) sublinha que a previsibilidade se refere à capacidade das instituições de agir de maneira consistente e de acordo com as normas estabelecidas. As pessoas precisam sentir que as instituições são confiáveis e que suas ações não são arbitrárias ou imprevisíveis. Mas, ao mesmo tempo, previsibilidade não deve ser confundida com extrema rigidez. Inglehart (2018) argumenta que as instituições precisam ser flexíveis e adaptáveis, especialmente em um mundo em constante mudança. O equilíbrio está em manter princípios estáveis enquanto se ajusta às novas demandas e desafios da

sociedade. Isso requer um gerenciamento cuidadoso da confiança, onde a consistência é fundamental, mas a adaptabilidade é igualmente valorizada.

A transparência é frequentemente apontada como um dos pilares mais importantes da confiança institucional. Em uma era onde as pessoas têm acesso quase instantâneo a informações, a transparência não é mais opcional, ela é uma expectativa verdadeiramente esperada. Levi (1996) sublinha que ser transparente significa mais do que apenas disponibilizar dados. Significa comunicar de forma clara e compreensível, explicando por que decisões são tomadas e como elas afetam as vidas das pessoas. A transparência cria um ambiente em que as instituições podem ser vistas como abertas e honestas, o que é essencial para construir e manter a confiança. No entanto, quando a transparência está ausente, as pessoas rapidamente assumem o pior, e a confiança pode ser erodida, mesmo que a instituição não tenha feito nada de errado.

A imparcialidade é outro conceito chave quando falamos de confiança institucional. A sociedade é composta por diversos grupos, cada um com suas próprias necessidades e preocupações, e as instituições precisam demonstrar que tratam todos de maneira igual. Margaret Levi (1996) ressalta que a percepção de imparcialidade é um fator determinante para que as pessoas se sintam protegidas e respeitadas. Quando uma instituição age com favoritismo ou preconceito, a confiança de determinados grupos é gravemente abalada, e isso pode gerar conflitos e descontentamento. As instituições precisam ser não apenas imparciais, mas também ser vistas como imparciais, o que requer uma comunicação clara e um compromisso inabalável com a justiça.

Por fim, a integridade é o que une todos esses aspectos. Castro (2019) e Levi (1996) concordam que a integridade das instituições é o coração da confiança. Integridade significa que as instituições fazem o que dizem que vão fazer, sem desvios ou segundas intenções. Significa também que elas mantêm padrões éticos elevados e não cedem a pressões políticas ou interesses pessoais. Inglehart (2018) acrescenta que, em um mundo onde as notícias sobre falhas de integridade se espalham rapidamente, manter a integridade não é apenas uma questão de ética, mas uma questão de sobrevivência institucional. Se uma instituição perde a integridade, a confiança desaparece, e a recuperação é um processo longo e árduo.

A confiança institucional, portanto, é uma construção complexa e dinâmica. Não é algo que se possa conquistar de uma vez por todas; é um compromisso contínuo que requer transparência, previsibilidade, imparcialidade e integridade. Como os estudiosos contemporâneos insistem, as instituições precisam se adaptar aos novos tempos, sem perder de vista os valores fundamentais que sustentam a confiança da sociedade. E em um mundo onde as expectativas estão cada vez mais altas, as instituições devem fazer mais do que o mínimo necessário: devem liderar pelo exemplo, comunicando suas intenções e ações de maneira aberta e comprometida com o bem-estar coletivo.

2.2.2 IMPORTÂNCIA DA CONFIANÇA EM INSTITUIÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA

A confiança nas instituições de segurança pública, como a polícia, é também um elemento fundamental para a coesão e estabilidade social. Esse tipo de confiança ultrapassa a simples avaliação da competência ou eficácia dessas instituições, ela está diretamente vinculada à forma como a população percebe a legitimidade das ações de segurança e à disposição das pessoas em cooperar com essas instituições. Rolim e Hermann (2018) tratam de maneira abrangente essa questão, demonstrando que a confiança nas forças de segurança não é apenas um objetivo, mas um pilar essencial para a atuação ética e efetiva da polícia.

A legitimidade institucional se constrói por meio da confiança que a população deposita nas forças de segurança. Quando os cidadãos veem a polícia agindo de forma ética, justa e respeitosa, essa confiança é fortalecida, reforçando a legitimidade das ações policiais e criando um ciclo positivo de cooperação. O texto enfatiza que, para nutrir essa confiança, é indispensável que a polícia mostre compromisso com a justiça e respeito em todas as suas interações com a população. Esse comportamento diário molda a percepção de responsabilidade e integridade que sustenta a imagem da instituição.

Os autores observam que a confiança pública é desenvolvida com base em fatores variados, como justiça procedimental, eficiência nas ações e tratamento igualitário dos cidadãos. A justiça procedimental, ou seja, a maneira como a polícia conduz suas operações e se relaciona com o público, é destacada como um aspecto central na construção de um vínculo de confiança. Quando as pessoas se sentem tratadas com respeito, ouvidas em suas necessidades e

veem a polícia agindo de forma imparcial, a confiança tende a crescer. Essas interações cotidianas são fundamentais para consolidar uma imagem de profissionalismo e responsabilidade. Por outro lado, práticas de abuso ou discriminação geram percepções negativas, rapidamente enfraquecendo a confiança pública e minando a legitimidade da instituição.

A capacidade da polícia em atender às necessidades da comunidade também é destacada no trabalho como um aspecto relevante para a construção de uma imagem de confiança. A obra sugere que a população tende a confiar mais nas instituições de segurança quando percebe resultados concretos, como a prevenção de crimes e o atendimento ágil a emergências. A percepção de que a polícia é capaz de responder eficazmente aos problemas da comunidade reforça sua credibilidade. No entanto, a obra destaca que essa eficiência precisa estar alinhada a princípios éticos e à justiça procedimental, do contrário, mesmo que a polícia seja eficaz em suas ações, a confiança pode ser comprometida se a população perceber práticas injustas ou que violem os direitos dos cidadãos.

A maneira como os cidadãos experienciam e compartilham suas percepções sobre a polícia também é uma influência poderosa na construção da confiança pública. Interações diretas entre os cidadãos e os policiais, sejam positivas ou negativas, deixam uma marca importante e duradoura na percepção sobre a instituição. Por exemplo, um cidadão que se sente respeitado e bem tratado durante uma abordagem policial tende a desenvolver uma visão mais favorável da instituição como um todo. O artigo ressalta ainda que as experiências compartilhadas – como histórias ou relatos de outros membros da comunidade – também têm impacto. Mesmo casos isolados de abuso podem rapidamente se espalhar, contribuindo para uma visão negativa generalizada sobre a instituição. Dessa forma, a construção da confiança requer um esforço constante para promover interações respeitadas e um compromisso com os valores éticos em todas as ações policiais.

Outro ponto abordado nessa literatura é a importância da transparência e da prestação de contas para reforçar a confiança pública. Em um cenário onde as informações circulam com rapidez, a transparência se torna essencial para que a polícia mantenha sua legitimidade perante a sociedade. Quando a instituição comunica suas ações de maneira clara e aberta, isso reduz as chances de que

interpretações equivocadas ou rumores afetem a confiança pública. A prestação de contas, por sua vez, mostra que a polícia está disposta a corrigir erros e responsabilizar seus membros, sinalizando que a instituição valoriza altos padrões de integridade. Essa postura é indispensável para fortalecer a confiança entre a polícia e a população.

A obra também discute os desafios específicos que as instituições de segurança pública enfrentam ao buscar construir e manter a confiança em contextos de alta criminalidade ou desigualdade social. Em comunidades que lidam com altos índices de violência e pobreza, a confiança nas forças de segurança tende a ser mais vulnerável. Nessas circunstâncias, a presença da polícia, isoladamente, pode não ser suficiente para gerar confiança; é necessário que a polícia mostre sensibilidade às necessidades e preocupações da comunidade. O autor sugere que, para conquistar a confiança pública em situações desafiadoras, a polícia deve adotar uma abordagem de proximidade, promovendo programas de policiamento comunitário e encorajando uma cooperação ativa. Esse tipo de atuação aproxima a polícia da comunidade, melhora a compreensão dos problemas locais e aumenta a eficácia das operações de segurança.

Por fim, reforça que a confiança não é apenas um objetivo complementar para as instituições de segurança pública, mas sim uma base indispensável para sua atuação. A construção e manutenção dessa confiança demandam uma abordagem equilibrada, que combine justiça, transparência, proximidade e responsabilidade. A confiança fortalece a legitimidade institucional e facilita a cooperação com a comunidade, tornando a polícia mais eficiente e capaz de atender às necessidades e expectativas da sociedade. Assim, a confiança não é um conceito abstrato, mas um componente que sustenta a estabilidade e a coesão social, permitindo que a polícia cumpra seu papel de proteger e servir de forma ética e justa.

2.2.3 FATORES QUE INFLUENCIAM A CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Segundo A. Zanetic, et al. (2016) a confiança é construída a partir de uma série de fatores que envolvem desde a percepção de justiça e transparência até a forma como as interações entre a polícia e o público ocorrem. Em contextos onde a confiança nas forças de segurança é baixa, observa-se uma maior dificuldade de engajamento entre a

população e a polícia, o que compromete tanto a efetividade quanto a legitimidade das ações policiais.

Um dos elementos centrais para a construção da confiança é a justiça procedimental. De acordo com o texto, a população avalia a polícia não apenas pelos resultados das operações, mas também pela maneira como os procedimentos são conduzidos e pelo tratamento que recebem dos agentes. Esse conceito de justiça procedimental está diretamente relacionado à ideia de respeito, imparcialidade e reconhecimento dos direitos individuais. Quando a população percebe que a polícia age de forma justa e respeitosa, a confiança na instituição aumenta, o que fortalece a legitimidade da polícia e incentiva a cooperação dos cidadãos.

Além disso, o texto destaca a importância da transparência e da prestação de contas como elementos fundamentais para a construção da confiança pública. A transparência permite que a população compreenda melhor as operações policiais e as razões por trás de certas decisões. Esse entendimento reduz a disseminação de desinformação e evita interpretações equivocadas que possam minar a confiança pública. A disposição da polícia em reconhecer e corrigir erros também é essencial, pois demonstra um compromisso com a integridade e com altos padrões éticos, sinalizando à população que a instituição valoriza a honestidade e o respeito pelas normas.

A eficácia operacional da polícia é outro fator crucial para a confiança nas instituições de segurança. A população tende a confiar mais em uma instituição que consegue apresentar resultados concretos, como a redução de crimes e a resolução rápida de conflitos. No entanto, o texto ressalta que essa eficácia deve ser equilibrada com práticas éticas e respeito aos direitos humanos; a confiança pode ser comprometida se a população perceber que a eficiência da polícia é alcançada por meio de práticas abusivas ou injustas. O equilíbrio entre eficácia e justiça é, portanto, necessário para garantir uma imagem positiva da instituição.

Outro fator relevante discutido no texto é a experiência direta e indireta dos cidadãos com as forças de segurança. Interações diretas, sejam elas positivas ou negativas, deixam impressões duradouras que moldam a percepção da população sobre a polícia. Experiências negativas, como abordagens abusivas, reforçam uma imagem negativa e reduzem a confiança na instituição. Por outro lado, interações

respeitosas e colaborativas contribuem para construir uma imagem positiva e uma relação de confiança duradoura entre a polícia e a comunidade. Além disso, relatos de experiências compartilhadas entre membros da comunidade influenciam significativamente a opinião pública, tornando as práticas de respeito e cooperação essenciais para a construção de uma confiança sólida.

A percepção de igualdade no tratamento também emerge como um fator importante na construção da confiança. Quando a população sente que a polícia trata todos os cidadãos de forma justa e imparcial, independentemente de raça, gênero ou condição socioeconômica, a confiança pública tende a aumentar. Em contrapartida, práticas discriminatórias ou a percepção de favoritismo corroem a confiança e dificultam a aceitação das ações policiais. O texto destaca que o tratamento igualitário é essencial para a criação de uma imagem de integridade e respeito, fundamentais para que a população se sinta protegida e representada pela instituição.

Por fim, o contexto socioeconômico das áreas em que a polícia atua também influencia os níveis de confiança pública. Em comunidades vulneráveis, marcadas por altos índices de criminalidade e desigualdade, a presença da polícia pode não ser suficiente para construir confiança. Nesse cenário, a polícia deve demonstrar um compromisso com a justiça social e com a promoção de segurança de maneira inclusiva e justa. O texto sugere que o policiamento comunitário e o envolvimento ativo com as lideranças locais são estratégias eficazes para aumentar a aceitação e fortalecer a confiança da população em contextos de maior vulnerabilidade.

Em resumo, os autores identificam que a confiança nas instituições de segurança pública é o resultado de uma combinação de fatores, incluindo justiça procedimental, transparência, eficiência, igualdade e respeito pelos cidadãos. A construção de uma relação de confiança é, portanto, um processo contínuo que exige um compromisso sólido com os valores éticos e a atenção às necessidades e expectativas da sociedade.

2.3 PANORAMA BIBLIOMÉTRICO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE CONFIANÇA NA POLÍCIA

Este capítulo tem como objetivo realizar uma análise bibliométrica da produção científica relacionada à confiança na polícia,

com ênfase nas abordagens que tratam da percepção social e das instituições policiais no Brasil e no contexto internacional. Tal análise visa identificar tendências, lacunas e padrões de publicação que fundamentam a relevância do presente estudo a fim de constatar também o estado da arte dessa pesquisa, bem como encontrar janela de oportunidade de aprimoramento com a novidade dos nossos achados. O estudo da confiança nas instituições policiais, especialmente no contexto das democracias contemporâneas, tem se consolidado como um dos principais eixos de análise no campo das ciências sociais aplicadas. No Brasil, a produção acadêmica a respeito da legitimidade e da confiança na polícia ganhou maior densidade a partir da década de 2010, com destaque para os trabalhos de Zanetic (2016), Oliveira et al. (2019), Rolim e Hermann (2018) e Jackson e Oliveira (2022), que abordam dimensões como justiça procedimental, autolegitimidade, percepção de autoridade, cinismo jurídico e relações entre forças de segurança e sociedade civil. Esses estudos estruturaram um campo de conhecimento que considera não apenas o desempenho objetivo das polícias, mas, sobretudo, a forma como suas ações são percebidas pelos cidadãos.

A partir da revisão bibliométrica da literatura especializada, observou-se a existência de um corpo teórico bem desenvolvido sobre legitimidade policial, com ênfase em metodologias quantitativas, análises empíricas regionais e estudos comparativos internacionais. No entanto, identificam-se lacunas importantes no que se refere à análise da confiança na Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), especialmente sob a ótica da percepção social da população local. Essa ausência de investigações territorializadas revela um espaço relevante de contribuição científica, que esta pesquisa busca preencher. Assim, o presente trabalho insere-se no estado da arte como uma extensão empírica focada em um recorte geográfico e institucional ainda pouco explorado, alinhando-se aos principais marcos teóricos do campo e propondo um avanço na compreensão das variáveis que influenciam a confiança pública na polícia.

Foram utilizados os termos:

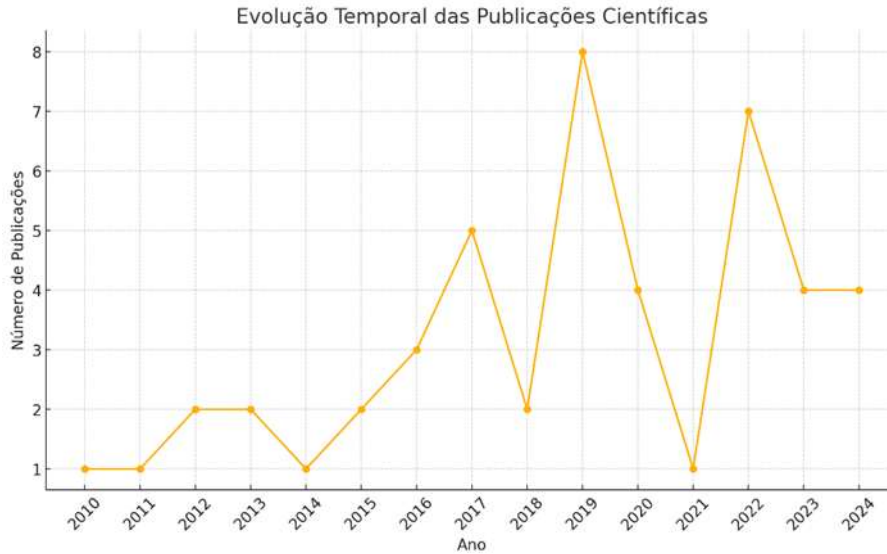
- a) "confiança na polícia" OR "confiança institucional" OR "confiança nas instituições policiais" OR "percepção da confiança policial" OR "confiança na autoridade policial";**

- b) "legitimidade policial" OR "legitimidade da polícia" OR "legitimidade da autoridade policial" OR "aceitação da polícia" OR "autoridade legítima da polícia";
- c) "percepção social da polícia" OR "imagem da polícia" OR "avaliação da polícia pela população" OR "opinião pública sobre a polícia" OR "percepção popular da polícia";
- d) "justiça procedimental" OR "justiça procedimental na polícia" OR "justeza procedimental na polícia" OR "justiça processual" OR "tratamento justo pela polícia" OR "fairness policial" OR "equidade no policiamento"; "justiça procedimental" AND "polícia"

para a busca de artigos científicos nas plataformas Google Scholar, OpenAlex, Directory of Open Access Journals (DOAJ) e Web of Science. A seleção considerou publicações entre os anos de 2010 e 2025, com ênfase em estudos empíricos ou teóricos sobre a percepção social da atuação policial. Após a triagem dos títulos, resumos e relevância temática, foram selecionadas 47 publicações científicas que abordavam diretamente a temática central da dissertação. O critério de parada adotado foi o da saturação teórica, identificado a partir da recorrência de autores, periódicos e abordagens analíticas, sem que novos estudos trouxessem contribuições significativas adicionais. Essa delimitação garante a consistência e a representatividade do corpus bibliográfico. A planilha com os dados extraídos dos artigos, contendo informações como autores, ano de publicação, periódico e palavras-chave, encontra-se disponibilizada no Apêndice A.

2.3.1 EVOLUÇÃO TEMPORAL DAS PUBLICAÇÕES

Figura 5 – Evolução temporal das publicações científicas



A análise da produção científica ao longo dos anos sobre temas relacionados à confiança, legitimidade e percepção social da polícia revela um processo de consolidação recente e ainda em curso. A partir de 2016, observa-se um crescimento mais consistente no número de publicações, com destaque para os anos de 2017, 2019 e 2022, que registraram picos de cinco, oito e sete estudos, respectivamente. Esse movimento contrasta com o período anterior, de 2010 a 2015, caracterizado por uma produção tímida e esporádica, com no máximo duas publicações por ano. Essa mudança sugere uma crescente atenção da academia às relações entre forças de segurança e sociedade civil, influenciada por transformações políticas, sociais e institucionais que passaram a demandar maior reflexão crítica sobre a atuação policial. É notável também a tendência de renovação do debate após quedas abruptas. Por exemplo, o declínio acentuado em 2021, com apenas uma publicação registrada, foi sucedido por um aumento expressivo em 2022, o que demonstra a resiliência temática e a sua capacidade de se reconfigurar frente a novos contextos. Esse padrão evidencia que o interesse pelo tema não é meramente circunstancial, mas encontra respaldo em demandas sociais contínuas por mais *accountability*, justiça procedimental e legitimidade institucional, especialmente no campo da segurança pública. O ano de 2019 merece atenção particular, uma vez que representa o ápice da produção acadêmica no recorte analisado, com oito publicações. Esse pico pode ser interpretado como um ponto de inflexão, marcando a consolidação do campo como objeto de estudo estruturado e recorrente. É plausível

considerar que esse aumento esteja relacionado ao acirramento de debates públicos sobre segurança, aos episódios de violência institucional amplamente repercutidos na mídia, e às transformações políticas que acentuaram a centralidade do tema na agenda pública. A partir de então, mesmo com oscilações, a média anual de publicações se mantém superior ao observado na primeira metade da década anterior, indicando a inserção definitiva do tema nos estudos sobre administração pública, justiça e governança democrática. Finalmente, os dados demonstram que a produção científica relacionada à percepção social sobre a polícia se intensificou nos últimos anos, acompanhando os desafios contemporâneos enfrentados pelas instituições de segurança. Essa tendência não apenas legitima a pertinência da presente pesquisa, como também evidencia a necessidade de aprofundar investigações empíricas sobre a confiança na Polícia Militar, especialmente em contextos locais como o do Distrito Federal, ainda pouco explorado pela literatura especializada.

2.3.2 PALAVRAS-CHAVE MAIS FREQUENTES

Figura 6 – Nuvem de palavras por frequência nos títulos



A análise das palavras mais frequentes nos títulos das 47 publicações selecionadas revelou tendências significativas na produção acadêmica sobre polícia e sociedade. Os termos “Polícia” (28 ocorrências) e “Policial Militar” (22 ocorrências) foram os mais recorrentes, o que demonstra que a literatura tem se concentrado na atuação institucional das forças policiais, com destaque para o modelo

de policiamento militarizado, como é o caso da Polícia Militar no Brasil. A presença destacada da palavra “Confiança” (21 ocorrências) evidencia que as relações entre os cidadãos e a polícia têm sido amplamente investigadas sob a ótica da confiança institucional, aspecto que se alinha diretamente ao objeto desta pesquisa. Além disso, os termos “Legitimidade” (11 ocorrências) e “Procedimental” (5 ocorrências) indicam o fortalecimento de abordagens que priorizam o reconhecimento social, a justiça nas interações e a percepção de imparcialidade como pilares para a sustentação da autoridade policial. Esses achados reforçam a relevância teórica de se considerar os conceitos de justiça procedimental e legitimidade como elementos estruturantes para compreender a confiança social na Polícia Militar.

2.3.3 PRINCIPAIS AUTORES E PUBLICAÇÕES

No Brasil, a produção acadêmica a respeito da legitimidade e da confiança na polícia ganhou maior densidade a partir da década de 2010, entre os autores mais recorrentes na revisão bibliométrica, destaca-se G.F. Silva, com quatro publicações, seguido por A. Zanetic, F.C.B. Teixeira e T.R. Oliveira, cada um com três trabalhos. Esses nomes representam referências centrais no debate sobre confiança, legitimidade e percepção da atuação policial no Brasil. G.F. Silva aparece com publicações que tratam da confiança na polícia, legitimidade institucional e fatores que influenciam a percepção da população sobre a atuação das forças de segurança. Seus trabalhos foram divulgados em veículos como a SciELO Brasil, Revista Brasileira de Ciências Sociais, e repositórios acadêmicos da UFMG, demonstrando forte vínculo com a academia e uma produção voltada para o campo das Ciências Sociais aplicadas à Segurança Pública. A. Zanetic também tem se destacado com estudos sobre legitimidade policial, percepção social e confiança nas instituições de justiça. Suas publicações, como as que aparecem na Revista Brasileira de Ciências Sociais, reforçam uma abordagem crítica sobre a interação entre sociedade civil e agentes de segurança, sempre com ênfase na dimensão procedimental da justiça e nos efeitos da atuação policial sobre a legitimidade percebida. F.C.B. Teixeira contribui para o campo com publicações voltadas à análise empírica da confiança institucional, abordando especialmente o papel das variáveis sociais e institucionais na formação da imagem da polícia. Suas obras aparecem em periódicos científicos e eventos acadêmicos, com uma abordagem quantitativa e aplicada, o que sugere uma possível interface com áreas como a Administração Pública e Ciência

Política. T.R. Oliveira, por sua vez, concentra sua produção no estudo da justiça procedimental, legitimidade da autoridade e práticas policiais no contexto brasileiro. Seus artigos foram identificados em revistas de Segurança Pública e Ciências Sociais, reforçando a importância da abordagem interdisciplinar para compreender os fatores que moldam a relação entre Estado e sociedade no campo da segurança. Esses autores, com produção contínua e relevante, ajudam a estruturar o arcabouço teórico da pesquisa, oferecendo contribuições valiosas para a compreensão das dinâmicas de confiança e legitimidade institucional, sobretudo no contexto da atuação policial em sociedades democráticas.

2.4 A IMPORTÂNCIA DA TRANSPARÊNCIA NA POLÍCIA MILITAR

A transparência na Polícia Militar é um pilar essencial para o fortalecimento da confiança pública e da legitimidade institucional. Ser transparente vai muito além de simplesmente divulgar informações, significa estabelecer um compromisso contínuo com a clareza e a prestação de contas. Ao adotar práticas transparentes, a Polícia Militar permite que a população acompanhe e compreenda melhor suas ações, bem como suas dificuldades e oportunidades, criando um vínculo mais forte com a sociedade que protege. Esse compromisso, como enfatizam Pessoa, Siqueira e César (2021), permite que os cidadãos enxerguem a instituição como uma entidade dedicada aos princípios éticos e à responsabilidade social. Essa postura ajuda a construir uma imagem de integridade, na qual a instituição é vista como uma defensora dos interesses coletivos, sempre agindo em sintonia com os valores de justiça e respeito. A confiança pública é uma consequência direta da transparência. Quando as ações da Polícia Militar estão abertas à avaliação da sociedade, há um espaço menor para práticas inadequadas ou para interpretações erradas sobre suas intenções. A clareza nas operações impede que rumores ou mal-entendidos prejudiquem a reputação da instituição, pois tudo está visível e ao alcance do cidadão comum. Além disso, o acompanhamento público incentiva a instituição a manter altos padrões de integridade e a buscar constantemente melhorias em suas práticas.

A transparência também promove uma relação de parceria entre a Polícia Militar e a população. Os cidadãos se sentem respeitados

e ouvidos quando percebem que podem acessar informações sobre como e por que as decisões estão sendo tomadas. Essa abertura não apenas previne a desconfiança, mas cria uma base sólida para o diálogo e a colaboração. A Polícia Militar deixa de ser vista apenas como uma autoridade que impõe a ordem, mas agora convence que a manutenção da ordem pública faz parte de um programa de benefício mútuo, sendo vista assim como uma parceira que age para o bem coletivo, deixando de lado uma posição antiga de instituição arbitrária e parcial. Essa percepção é fundamental para que a sociedade veja a instituição como quem respeita os direitos dos cidadãos e que está atenta às suas necessidades e preocupações.

A prática de ser transparente também contribui para que a Polícia Militar atue com maior eficácia, uma vez que as ações são planejadas e executadas com o entendimento de que estarão sob o olhar atento da sociedade. Esse monitoramento público faz com que a instituição se mantenha em constante sintonia com as expectativas sociais, ajustando suas práticas e garantindo que estejam sempre alinhadas com o que a sociedade espera e precisa. Em um contexto onde a segurança pública é prioridade, a transparência da Polícia Militar funciona como uma garantia de que a instituição está realmente comprometida com o bem-estar da comunidade.

A prestação de contas é um elemento essencial para garantir a transparência e a responsabilidade na Polícia Militar, oferecendo à sociedade um meio de avaliar e compreender suas ações. Quando a instituição é transparente e permite que suas atividades sejam monitoradas, ela não só reforça a confiança pública, mas também demonstra um compromisso sério com os princípios constitucionais que regem a administração pública. Pessoa, Siqueira e Cézar (2021) destacam que a transparência “permite que os cidadãos e os órgãos de controle avaliem se os recursos públicos estão sendo aplicados de maneira correta e ética” (p. 178), e isso é um ponto importante em uma instituição que lida diretamente com a segurança e os direitos da população. A prestação de contas atua como um canal de comunicação entre a Polícia Militar e a sociedade, estabelecendo uma ponte de diálogo e confiança mútua. Quando a instituição abre suas atividades para o monitoramento público, ela se aproxima mais da população, que passa a enxergar a Polícia Militar como uma aliada e parceira. Esse relacionamento é construído pela transparência das ações e pela oportunidade que a população tem de verificar como os recursos são aplicados, especialmente quando se trata de recursos públicos, que

pertencem a todos. Dessa forma, a Polícia Militar não é apenas uma força de segurança, mas também uma instituição que trabalha de acordo com valores éticos e de responsabilidade. Além disso, a prestação de contas oferece aos órgãos de controle a possibilidade de avaliar e acompanhar de perto a gestão da Polícia Militar, garantindo que esta atue de acordo com os objetivos da administração pública e com o interesse coletivo. Esse monitoramento externo cria um sistema de freios e contrapesos, no qual a Polícia Militar não só atende às expectativas da população, mas também se adapta e se aprimora constantemente para oferecer um serviço de qualidade. Como aponta Lima (2022), “a cultura da transparência deve ultrapassar a simples disponibilização de informações legais, abrangendo também os fatores intangíveis que orientam as ações gerenciais” (p. 21594). O controle e a fiscalização promovidos pela prestação de contas geram uma cultura de transparência, em que o foco está na integridade e na ética em todas as ações institucionais.

Para a sociedade, a prestação de contas é um sinal claro de que a Polícia Militar respeita o direito à informação e se preocupa em manter a confiança pública. Ao permitir que as pessoas acompanhem suas atividades, a instituição estabelece uma relação de respeito, demonstrando que não tem nada a esconder. Isso é especialmente importante em uma época em que a transparência é altamente valorizada, e os cidadãos exigem cada vez mais clareza sobre a atuação de instituições que fazem parte do seu cotidiano. Segundo Lima (2022), “a criação do Núcleo de Integridade e Compliance Setoriais (NICs) visa a fortalecer a transparência e o controle social, promovendo uma administração pública mais eficiente e confiável” (p. 21585). A prestação de contas representa, assim, um compromisso ético da Polícia Militar com a população e com o uso responsável dos recursos públicos.

A prática da prestação de contas também cria uma cultura interna de responsabilidade, onde cada servidor público sabe que suas ações podem ser observadas e questionadas. Esse conhecimento fomenta um ambiente de disciplina e seriedade, onde as decisões são tomadas com a consciência de que a sociedade tem o direito de saber como e por que foram feitas e vai exercer esse direito. A Polícia Militar, ao cultivar essa postura, se mostra atenta às demandas da população e se coloca como uma instituição moderna, que entende e atende às necessidades de seus cidadãos. Essa abertura ao monitoramento público fortalece a imagem da Polícia Militar, que passa a ser vista não apenas como uma instituição que impõe a lei, mas como uma parceira

que se preocupa com o bem-estar social. A prestação de contas transforma a relação entre a Polícia Militar e a sociedade, promovendo uma imagem de integridade e responsabilidade que é essencial para o sucesso de suas operações e para o cumprimento de sua missão. Esse processo contínuo de prestação de contas estabelece uma base sólida para o relacionamento entre a instituição e a população, que passa a confiar e a valorizar a presença da Polícia Militar em suas comunidades. Portanto, a prestação de contas é uma ferramenta essencial para consolidar a confiança da população na Polícia Militar. Esse compromisso com a transparência e a responsabilidade faz com que a instituição atue de maneira ética e integrada aos princípios que norteiam a administração pública. Ao oferecer à sociedade a oportunidade de monitorar suas atividades, a Polícia Militar mostra que valoriza a confiança pública e que está sempre disposta a prestar contas de suas ações, assegurando que seu trabalho seja conduzido de forma justa e honesta.

Outro aspecto importante para a transparência é o papel do Tribunal de Contas, que atua não apenas fiscalizando, mas também orientando as atividades da Polícia Militar. O Tribunal não só garante que as práticas da instituição estejam dentro dos padrões legais, mas também orienta a adoção de boas práticas para uma administração mais eficiente e aberta. Pessoa, Siqueira e Cézár (2021) observam que “a responsabilização dos agentes públicos é uma das ferramentas pedagógicas utilizadas pelo Tribunal de Contas para promover a eficiência e a transparência nas ações da Administração Pública” (p. 189). Assim, a transparência passa a ser um processo educativo e de melhoria contínua, promovendo uma cultura organizacional que valoriza a clareza e o respeito ao cidadão. Convém lembrar que a Polícia Militar do Distrito Federal está sujeita à fiscalização do Tribunal de Contas da União e do Tribunal de Contas do Distrito Federal, órgão que conta com Conselheiros, cargo de natureza vitalícia, oriundos da Polícia Civil do Distrito Federal, órgão que divide algumas fatias de orçamento com a PMDF o que atribuiu algumas vezes um controle mais atento a essas contas, o que demonstra também uma face política desse tipo de controle.

A transparência também funciona como uma barreira contra práticas inadequadas, mostrando que todas as ações e decisões da Polícia Militar podem ser observadas pelo público. Isso não só previne comportamentos indesejáveis, mas também garante que qualquer prática abusiva ou irregular seja rapidamente corrigida. Pessoa,

Siqueira e César (2021) reforçam essa ideia ao afirmar que “não há como mensurar se uma determinada Administração Pública é eficiente sem que ela seja regularmente submetida à fiscalização dos atos emanados dos seus administradores” (p. 178). A possibilidade de monitoramento constante é, portanto, um incentivo para que a instituição atue com coerência e respeito às expectativas da sociedade. A capacitação dos policiais militares também é um ponto essencial na implementação da transparência. Investir no preparo contínuo dos policiais envolvidos em tarefas administrativas ou operacionais permite que esses profissionais estejam sempre prontos para atender às exigências éticas e legais da gestão pública. Pessoa, Siqueira e César (2021) apontam que a Polícia Militar de Mato Grosso vem investindo nessa qualificação como parte de sua prática administrativa, pois sabem que os servidores bem preparados têm uma visão mais ética e correta sobre o exercício da função pública (p. 173). Essa capacitação é um compromisso com a qualidade do serviço oferecido e com o respeito à população. Naturalmente, isso também ocorre no DF, o que se propõe aqui é elucidar outra importância da capacitação profissional.

Em suma, a transparência na Polícia Militar é mais do que uma obrigação legal, ela é um valor que fortalece a relação de confiança entre a instituição e a sociedade. Ao manter suas operações claras e acessíveis ao público, a Polícia Militar não apenas eleva sua credibilidade, mas também promove um ambiente de confiança e segurança para todos. Adotar práticas transparentes, junto com a capacitação contínua dos servidores e a fiscalização efetiva dos órgãos de controle, constrói uma cultura de respeito ao cidadão, que fortalece a instituição e assegura que ela cumpra seu papel de proteger e servir com integridade.

Ao final do nosso referencial teórico, com essa vasta revisão da bibliografia voltada ao tema da Confiança na Polícia, foi possível elaborar a seguinte nuvem de palavras:

institucional violência pesquisa treinamento justiça
comunidade
percepções criminal desconfiança comunicação
responsividade segurança
contato eficiência sociais
conflitos design público
polícia interação jovens políticas
relações serviço empatia habilitades desempenho



3

3

HIPÓTESE DO ESTUDO

Embora a literatura internacional frequentemente destaque a justiça procedimental como o principal alicerce da legitimidade policial, há evidências teóricas e empíricas que apontam para a eficiência, aqui entendida como a capacidade da polícia de apresentar resultados concretos, como a redução da criminalidade e a pronta resposta às demandas da população como um fator igualmente relevante ou até predominante em certos contextos. Segundo Pessoa, Siqueira e César (2021), a confiança na administração pública, especialmente nas áreas mais sensíveis como a segurança, está fortemente ligada à percepção de competência e entrega de resultados. Essa visão é reforçada por autores como Zanetic et al. (2016) e Rolim e Hermann (2018), que reconhecem a eficácia operacional como um componente essencial da confiança institucional. Em contextos onde a população enfrenta insegurança constante, como em algumas regiões administrativas do Distrito Federal, é razoável supor que a capacidade de resposta da Polícia Militar, representada por indicadores como presença ostensiva, rapidez no atendimento e redução dos índices de criminalidade, assumam maior peso na construção da confiança.

Assim, esta pesquisa parte da hipótese de que, no DF, a eficiência pode ser percebida pela população como o principal critério de confiança na PMDF, suplantando outros fatores como a justiça procedimental.



4

4

METODOLOGIA

4.1. DA NATUREZA E ABORDAGEM DA PESQUISA

A pesquisa tem natureza quali-quantitativa e consiste na revisão bibliográfica de obras relevantes no cenário acadêmico mundial a fim de levantar os possíveis pilares da Confiança na Polícia e posteriormente verificar se no Distrito Federal esses pilares são os mesmos e em qual ordem de grandeza, por meio da elaboração, aplicação e análise de formulários com questões direcionadas aos líderes dos Conselhos Comunitários de Segurança – CONSEGS, de todas as Regiões Administrativas do DF, membros eleitos pela sociedade que desempenham várias funções essenciais para promover a segurança pública e a integração entre a comunidade e os órgãos de segurança. As principais atribuições dos líderes dos CONSEGs estão descritas no Decreto nº 39.910 de 2019 e na Portaria SSP/DF nº 74 de 2019, e incluem:

"Levar ao conhecimento das autoridades competentes as reivindicações apresentadas em reunião, garantindo que as preocupações da comunidade sejam ouvidas e atendidas; (...) Formar grupos de trabalho temporários para atividades específicas de interesse do CONSEG, promovendo ações focadas e eficientes; (...) Esclarecer dúvidas da comunidade sobre questões de segurança e sobre as atividades do CONSEG, mantendo a transparência e a comunicação aberta; (...) Identificar e convidar representantes de entidades afins e cidadãos interessados para participar das reuniões e grupos de trabalho, fortalecendo a participação comunitária; (...) Representar o CONSEG em atos oficiais e reuniões com a comunidade, bem como em procedimentos judiciais e extrajudiciais." (DISTRITO FEDERAL, 2019a, 2019b).

O questionário, em anexo, contendo treze perguntas de múltipla escolha e duas abertas, visa elucidar o atual nível de confiança na Polícia Militar e ranquear os motivos que afetam esse nível, de modo que as perguntas de múltipla escolha elaboradas têm o objetivo simples de coletar as opiniões dos respondentes a respeito de cada fator trazido pela revisão bibliográfica a fim de esclarecer se esses fatores exercem a mesma influência no Distrito Federal, enquanto as perguntas abertas servirão de base para a análise de sentimentos, descrita por Pang e Lee (2008) como uma aplicação central do processamento de linguagem

natural que permite inferir as atitudes ou emoções implícitas em textos. Eles argumentam que essa análise é valiosa para compreender a opinião pública em pesquisas qualitativas, sendo particularmente útil em estudos de confiança e governança pública, enquanto Liu (2012) explica que a análise de sentimentos permite uma avaliação detalhada das respostas textuais ao classificar emoções e opiniões. Ele enfatiza a importância de combinar métodos estatísticos e linguísticos para alcançar uma análise precisa e confiável, especialmente em temas relacionados à percepção pública. Com essas ideias em mente, estipulou-se que seria importante seguir etapas estruturadas que garantissem a qualidade e a relevância dos resultados. A análise de sentimentos busca identificar, classificar e interpretar emoções expressas em textos, como positivas, negativas ou neutras seguindo os seguintes passos:

- 1. Coleta de dados: Processar as respostas abertas dos formulários, aplicando técnicas de normalização textual, como correção ortográfica, remoção de termos irrelevantes e padronização de formatação.**
- 2. Codificação dos dados: Aplicar um processo de codificação para identificar palavras ou expressões relacionadas a sentimentos. Isso pode ser feito manualmente ou utilizando um software ou biblioteca de processamento de linguagem natural (NLP), como NLTK ou TextBlob. Nessa fase, ocorrerá a limpeza do texto, excluindo elementos que não agregam valor à análise, como erros ortográficos, gírias irrelevantes, abreviações não padronizadas e palavras de preenchimento ("ah", "hum", "tipo"), a uniformização de palavras com variações de grafia (por exemplo, "ótimo" e "ótimo") para que sejam interpretadas como iguais e pontuem na mesma categoria, evitando erros simples. Depois disso, vamos dividir o texto em unidades menores, como palavras ou frases, chamadas de "tokens". Isso facilita a análise de termos específicos, viabilizando a identificação de palavras sentimentais, onde será criado ou utilizado um dicionário de palavras associadas a emoções, conhecido como lexicon. Por exemplo:**
 - a) Positivas: "bom", "excelente", "satisfeito".**
 - b) Neutras: "livro", "mesa", "pesquisa".**
 - c) Negativas: "ruim", "péssimo", "desapontado".**

Como nossos textos são todos em português, pretende-se usar a ferramenta SentiLex-PT, caso não seja possível a segunda alternativa é usar o WordNet. Após a identificação, é necessário classificar as palavras identificadas como positivas, negativas ou neutras. Isso pode ser feito manualmente ou por meio de algoritmos e bibliotecas em Python como o NLTK, spaCy e TextBlob. Isto ultrapassado, é necessário contextualizar como as palavras interagem no texto. Por exemplo, "não estou satisfeito" carrega uma conotação negativa, mas depende do "não" para alterar o sentimento. Depois, registramos em Planilha ou Software, armazenando os tokens codificados e suas polaridades em um banco de dados, planilha ou software como Python (usando bibliotecas como NLTK ou spaCy).

- 1. Análise de frequência: Identificando os padrões em palavras-chave ou temas mais frequentes, relacionados às emoções capturadas nas respostas é possível quantificar as emoções para posteriormente mensurar suas frequências.**
- 2. Interpretação dos resultados: Comparando as categorias de sentimentos entre as duas perguntas para avaliar diferenças nas percepções dos respondentes. Este passo fornece informações sobre como o público percebe os temas abordados e as suas frequências vão indicar as emoções por trás de suas palavras.**

O motivo de escolher os líderes dos conselhos comunitários consiste na sua eleição democrática, vide anexo II onde consta exemplo de ata de homologação de resultados da contabilização de votos de quatorze CONSEG do DF por parte da sociedade, precipuamente, para representá-la em assuntos referentes à participação cidadã na Segurança Pública, enfatizado pelo seu envolvimento frequente com a polícia e também com o cidadão de uma forma geral. O DECRETO N° 39.910, DE 26 DE JUNHO DE 2019, em seu art. 10 traz a composição da Diretoria de cada CONSEG do DF, sendo transcrito da seguinte forma:

“Art. 10. A Diretoria do CONSEG consiste em:

I - Presidente;

II - Vice-Presidente;

III - Diretor Comunitário;

IV - Secretário Geral;”

(DISTRITO FEDERAL, 2019).

Pretende-se aplicar os formulários aos Presidentes ou Vice-Presidentes de cada CONSEG, a depender de qual deles esteja em

exercício no período de aplicação. Essa composição sugere ainda que uma amostra composta por outros membros dessa diretoria pode servir de amostra de pré-teste para validação do instrumento de pesquisa a fim de verificar se as questões estão claras, adequadas ao contexto e à hipótese suscitada na pesquisa e se são capazes de capturar as informações necessárias sobre a percepção social e a confiança na Polícia Militar do DF. Para validar esse instrumento, seguiremos os seguintes passos:

- 1. Validação de Conteúdo: Avaliar se o formulário cobre todos os aspectos teóricos e práticos relevantes para o tema, submetendo o formulário a um grupo específico próximo ao da amostra principal, para revisar as perguntas e verificar sua pertinência, clareza e abrangência, visando garantir que todas as dimensões do tema (confiança, transparência, eficácia dos CONSEGs) sejam contempladas.**
- 2. Validação de Constructo: Verificar se as perguntas realmente medem os conceitos pretendidos, como "confiança na Polícia Militar" ou "transparência institucional", utilizando técnicas estatísticas ou revisando teoricamente se as questões correspondem às definições dos conceitos estudados.**
- 3. Validação Semântica: Avaliar se as questões são compreensíveis e livres de ambiguidade. Aplicando o formulário a um pequeno grupo de participantes semelhantes ao público-alvo para testar a clareza e identificar possíveis dificuldades de interpretação visando assegurar que as perguntas sejam claras e fáceis de entender.**
- 4. Validação de Confiabilidade: Medir a consistência do instrumento, ou seja, se ele produz os mesmos resultados em condições semelhantes realizando um pré-teste com um grupo piloto e aplicando técnicas como o cálculo do alfa de Cronbach, especialmente em escalas ou perguntas fechadas visando garantir que as respostas sejam consistentes e confiáveis.**
- 5. Pré-Teste e Ajustes: Um teste piloto com um grupo pequeno de participantes para verificar a funcionalidade prática do formulário aplicando o formulário a outros membros da diretoria dos CONSEGs que não farão parte do estudo principal e avaliando aspectos como tempo de resposta, clareza das instruções e usabilidade objetivando**

identificar problemas práticos e realizar ajustes antes da aplicação final. O que de fato ocorreu numa amostra maior que o esperado e alcançou os líderes dos CONSEGs, de modo que o projeto piloto se tornou a própria base da pesquisa acadêmica.

Field (2017) enfatiza a importância de utilizar testes estatísticos para assegurar a confiabilidade (consistência dos resultados) e a validade (precisão na medição do que se propõe medir) de questionários, especialmente em pesquisas nas áreas sociais e comportamentais. No que concerne à confiabilidade o autor explica que "significa que uma medida (ou, neste caso, um questionário) deve refletir consistentemente o construto que está sendo medido. Uma forma de verificar isso é garantir que os itens individuais ou conjuntos de itens produzam resultados consistentes com o questionário geral" (p. 821–822) e no que se refere à validade menciona que "validade refere-se a se um instrumento mede o que foi projetado para medir [...] Para questionários de autorrelato, podemos também avaliar até que ponto os itens individuais representam o construto medido e cobrem o escopo completo do construto (validade de conteúdo)" (p. 15). Alinhado a isso, Pasquali (2010) explica que a validação de instrumentos envolve três pilares: validade de conteúdo, validade de constructo e validade de critério. Esses elementos asseguram que o instrumento mede aquilo que realmente pretende medir, estando, portanto, o método de validação do instrumento em consonância com aqueles adotados na Academia e obedientes ao método científico vigente atualmente.

Os questionários serão enviados por meio da Secretaria de Segurança Pública, com o apoio institucional da Polícia Militar para divulgação e retornos dos líderes de CONSEG. O uso de questionários é a opção mais adequada para alcançar os objetivos propostos, pois de acordo com autores renomados o uso de surveys é um método eficaz de pesquisa em comparação a outros meios, como entrevistas: Babbie (2016) em seu livro *The Practice of Social Research*, explora os métodos quantitativos e qualitativos de pesquisa social, enfatizando que surveys oferecem uma forma sistemática e eficiente de coletar dados de populações. Ele argumenta que surveys permitem maior padronização, facilitando comparações e análises estatísticas, enquanto as entrevistas podem ser mais propensas à subjetividade. Fowler (2013) em *Survey Research Methods*, discute como surveys estruturados são ferramentas fundamentais para capturar opiniões e comportamentos de forma ampla e confiável. Ele destaca que surveys têm vantagens como

anonimato e a capacidade de atingir uma amostra mais sensível, características que nem sempre são possíveis com entrevistas presenciais. Dillman (2007) em de Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method, defende os surveys como forma de pesquisa por sua flexibilidade e alcance. Ele argumenta que surveys, especialmente os aplicados online, oferecem custos mais baixos e permitem a coleta de dados mais rapidamente do que entrevistas tradicionais, além de reduzir o viés introduzido pelo entrevistador.

Com as respostas em mãos, será possível analisar as respostas quantitativas elaborando um índice de confiança numérico e tratável. Em relação às respostas subjetivas, será possível elaborar uma análise de sentimentos associada a cada região e suas características de segurança pública, como seus índices criminais e o serviço prestado pela Polícia.

4.2 VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

Para avaliar a confiabilidade interna do questionário aplicado aos membros da Diretoria dos CONSEGs sobre a confiança na Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), foi utilizado o coeficiente alfa de Cronbach. Esse coeficiente verifica o grau de coerência entre os itens de uma escala, ou seja, até que ponto os itens medem um mesmo construto latente, neste caso, a “confiança institucional”.

Passo 1: Seleção dos dados válidos

Inicialmente, foram selecionados os 12 itens de natureza quantitativa (escala de 1 a 5) aplicados a 38 respondentes. As respostas incompletas foram removidas, resultando em 38 observações válidas. Os itens avaliavam diferentes aspectos da atuação da PMDF, como: Presença da polícia na comunidade; Eficácia e rapidez de resposta; Transparência institucional; Abordagem policial; Relacionamento com a comunidade; Nível geral de confiança.

Passo 2: Cálculo da variância de cada item

Para cada uma das 12 perguntas, foi calculada a variância, ou seja, o quanto as respostas se dispersam em torno da média. A variância individual de cada item é importante porque o alfa de Cronbach considera a soma das variâncias de cada item na comparação com a variância total do escore composto.

Fórmula da variância amostral para cada item i :

$$s_i^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{j=1}^n (x_{ij} - \bar{x}_i)^2$$

onde:

- x_{ij} é a resposta do participante j no item i ;
- \bar{x}_i é a média das respostas no item i ;
- n é o número de respondentes.

Passo 3: Cálculo do escore total por respondente

Em seguida, para cada respondente, foi calculada a soma dos 12 itens: $T_j = \sum_{i=1}^{12} x_{ij}$

Essa soma representa um escore total de confiança atribuído por cada participante.

Passo 4: Cálculo da variância do escore total

Com os escores totais calculados, obteve-se a variância total composta s_T^2 :

$$s_T^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{j=1}^n (T_j - \bar{T})^2$$

onde:

- T_j é o escore total do respondente j ;
- \bar{T} é a média de todos os escores totais.

Passo 5: Aplicação da fórmula do Alfa de Cronbach

O alfa de Cronbach é dado pela fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_T^2} \right)$$

onde:

- k = número de itens (12);
- $\sum s_i^2$ = soma das variâncias dos itens individuais;
- s_T^2 = variância do escore total.

Passo 6:

Resultado obtido:

Aplicando os valores obtidos em nossa pesquisa, encontramos:

- $\sum s_i^2 \approx 7,15$: soma das variâncias individuais dos itens;
- $s_T^2 \approx 43,51$: variância do escore total.

Substituindo:

$$\alpha = \frac{12}{11} \left(1 - \frac{7,15}{43,51} \right) = \frac{12}{11} \cdot (1 - 0,1643) = \frac{12}{11} \cdot 0,8357 \approx 0,911$$

O valor de **alfa de Cronbach = 0,911** indica uma **excelente consistência interna** entre os itens da escala, conforme a classificação de George e Mallery (2003):

- $\alpha \geq 0,9$ → Excelente;
- $0,8 \leq \alpha < 0,9$ → Bom;
- $0,7 \leq \alpha < 0,8$ → Aceitável.

Isso significa que os 12 itens do questionário estão fortemente correlacionados e mensuram de forma coerente o construto de confiança na PMDF, conferindo validade e robustez estatística ao instrumento de pesquisa.



5

5

RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1 ANÁLISE DAS MÉDIAS E DESVIOS

A pesquisa realizada com os membros da Diretoria dos Conselhos Comunitários de Segurança (CONSEGS) do Distrito Federal resultou em um conjunto consistente de dados quantitativos sobre a percepção da confiança na Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF). As respostas foram coletadas a partir de um questionário estruturado com 12 questões fechadas, avaliadas em escala Likert de 1 a 5, nas quais os respondentes atribuíram notas para aspectos relacionados à atuação da PMDF em suas respectivas comunidades.

A amostra válida, composta por respondentes que preencheram integralmente os itens quantitativos do questionário, totalizou 38 observações. A seguir, apresenta-se o resumo dos resultados brutos por item.

1. **Presença da PMDF na comunidade**
Média: 3,89 | Desvio Padrão: 0,87
A maioria dos respondentes atribuiu notas entre 3 e 5 para a presença da PMDF em sua RA, sinalizando avaliação intermediária quanto à visibilidade e atuação constante da corporação no território.
2. **Eficácia na resolução de problemas de segurança**
Média: 4,00 | Desvio Padrão: 0,76
Houve predominância de avaliações positivas (notas 4 e 5), indicando percepção geral favorável da capacidade da PMDF em solucionar demandas da comunidade.
3. **Sensação de segurança após operações da PMDF**
Média: 4,08 | Desvio Padrão: 0,70
As operações são vistas, majoritariamente, como ações eficazes para restaurar a ordem e transmitir segurança à população.
4. **Rapidez de resposta da PMDF**
Média: 3,68 | Desvio Padrão: 1,01
Este item obteve a menor média entre todos os avaliados, com maior dispersão das respostas. Isso indica uma

percepção mais crítica e heterogênea quanto ao tempo de resposta em situações de emergência.

5. Abordagem dos policiais militares nas interações com a comunidade

Média: 4,21 | Desvio Padrão: 0,70

Este foi o item com maior média, refletindo uma avaliação bastante positiva da conduta dos policiais no trato com os cidadãos.

6. Justiça e imparcialidade nas abordagens

Média: 4,18 | Desvio Padrão: 0,72

A maioria dos respondentes reconheceu como justa a atuação da PMDF perante diferentes grupos sociais.

7. Preocupação da PMDF com as necessidades da comunidade

Média: 4,03 | Desvio Padrão: 0,77

Os dados mostram que os líderes de CONSEGs percebem algum grau de comprometimento da PMDF com as demandas locais, embora haja espaço para reforçar esse vínculo.

8. Relacionamento com líderes comunitários e moradores

Média: 4,13 | Desvio Padrão: 0,75

A relação institucional com a comunidade é bem avaliada, demonstrando que as ações de aproximação têm surtido efeito positivo.

9. Transparência nas informações compartilhadas com a comunidade

Média: 4,05 | Desvio Padrão: 0,77

A clareza das comunicações institucionais é considerada satisfatória, mas ainda há potencial para ampliação.

10. Transparência na divulgação das ações e operações realizadas

Média: 4,13 | Desvio Padrão: 0,73

Avaliação semelhante à do item anterior, reforçando que os esforços da PMDF em prestar contas têm sido reconhecidos positivamente.

11. Satisfação com as medidas preventivas adotadas

Média: 4,10 | Desvio Padrão: 0,72

A percepção é de que as ações de prevenção à criminalidade, como patrulhamentos e campanhas, são bem recebidas pelas comunidades.

12. Nível geral de confiança na PMDF
Média: 4,08 | Desvio Padrão: 0,74
Este dado resume o sentimento predominante entre os representantes dos CONSEGs: um alto nível de confiança na corporação, especialmente quando comparado ao cenário nacional apresentado por outras pesquisas (como Datafolha, Latinobarômetro e Instituto Opinião).

Esses resultados brutos demonstram uma avaliação majoritariamente positiva da PMDF no que diz respeito à sua conduta institucional, eficácia operacional e comunicação com a comunidade. Ainda que alguns itens revelem oportunidades de melhoria, como a rapidez no atendimento e a presença territorial, os dados indicam que os líderes comunitários reconhecem o esforço da instituição em construir uma relação de confiança com a sociedade. As análises seguintes aprofundarão a leitura desses dados por meio de recortes territoriais, correlações entre os indicadores e a aplicação de instrumentos estatísticos para verificar a coerência interna e os principais padrões da amostra.

5.3 ANÁLISE REGIONAL E CORRELAÇÕES DOS RESULTADOS

A desagregação dos dados por Região Administrativa (RA) permitiu uma análise mais granular sobre como a confiança na Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF) varia de acordo com o contexto territorial. Algumas Regiões Administrativas, como Brasília e Gama, se destacaram positivamente em praticamente todos os itens avaliados, demonstrando altos níveis de confiança em aspectos como abordagem policial, eficácia na resolução de problemas e relacionamento com a comunidade. Em contrapartida, outras regiões, como Planaltina e Santa Maria, apresentaram médias mais modestas em itens relacionados à transparência e à rapidez de resposta. Essa variação regional reforça a hipótese de que a percepção da confiança na PMDF não é homogênea no território do DF, sendo influenciada por fatores sociais, históricos e operacionais próprios de cada RA.

A Tabela 1 apresenta a matriz de correlação entre os itens do questionário. As correlações mais fortes foram observadas entre:

- a) Rapidez de resposta e eficácia percebida ($r \approx 0,89$): indicando que, para os respondentes, o tempo de resposta da PMDF está**

diretamente associado à sua capacidade de resolver problemas de segurança.

- b) Transparência na comunicação e confiança geral ($r \approx 0,87$): confirmando os achados teóricos de Castro (2019) e Levi (1996), que destacam a transparência como um pilar fundamental da confiança institucional.**
- c) Imparcialidade e abordagem respeitosa ($r \approx 0,84$): sugerindo que o modo como os policiais conduzem suas interações reforça (ou prejudica) a percepção de justiça na atuação da corporação.**

Essas correlações revelam que a confiança pública na PMDF não é fruto de um único fator, mas de um conjunto articulado de dimensões operacionais e relacionais. A confiança, portanto, se consolida quando os cidadãos percebem que a PMDF é eficiente, rápida, transparente, respeitosa e justa em suas ações.

Já a Tabela 3 apresenta a média geral por item avaliado no questionário. O item com a maior média foi “Abordagem dos policiais militares” (4,21), seguido da “Percepção de justiça e imparcialidade” (4,18), o que reforça que o contato interpessoal direto é um fator decisivo na construção da imagem institucional. Por outro lado, a menor média foi observada no item “Rapidez de resposta” (3,68), o que indica uma potencial fragilidade operacional que pode impactar negativamente a confiança em algumas localidades.

Esses dados sugerem que a PMDF possui uma base sólida de confiança entre os líderes comunitários, mas também apontam caminhos para seu aprimoramento. Reforçar a presença territorial nas regiões mais críticas, aprimorar a agilidade operacional e investir em comunicação institucional podem ser estratégias eficazes para fortalecer ainda mais essa relação de confiança.

Por fim, destaca-se que a análise regional reforça a importância de políticas públicas de segurança com enfoque territorializado. A atuação da PMDF deve considerar as especificidades de cada RA, adotando estratégias diferenciadas conforme os indicadores locais de confiança, alinhando-se às boas práticas da governança colaborativa e do policiamento orientado pela comunidade.

5.4 TESTE DE HIPÓTESE SOBRE O NÍVEL DE CONFIANÇA NA PMDF

Para verificar se o nível médio de confiança geral da população representada pelos membros da Diretoria dos CONSEGs é significativamente superior ao ponto neutro da escala (nota 3), foi realizado um teste t para uma amostra (*one-sample t-test*).

Hipóteses:

- d) H_0 (Hipótese nula): $\mu \leq 3,0$ (a média populacional de confiança é igual ou inferior ao ponto neutro da escala)
- e) H_1 (Hipótese alternativa): $\mu > 3,0$ (a média de confiança é superior ao ponto neutro)

Parâmetros da amostra:

- f) Média amostral (\bar{x}): 4,42
- g) Desvio padrão (s): 0,976
- h) Tamanho da amostra (n): 38
- i) Valor crítico da hipótese (μ_0): 3,0

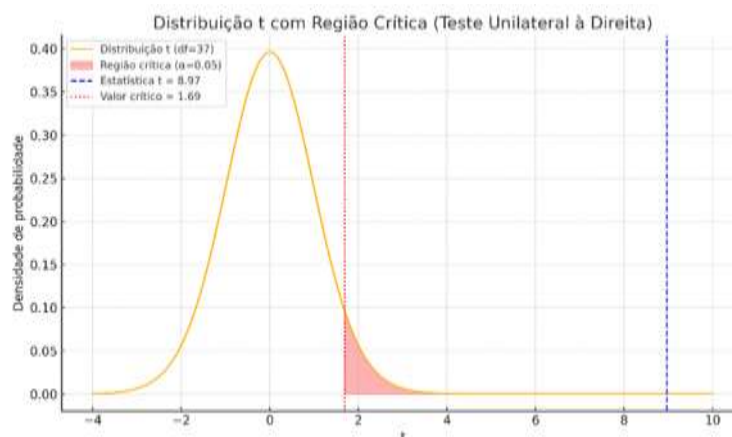
Estatística do teste:

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}} = \frac{4,42 - 3}{0,976/\sqrt{38}} \approx 8,97$$

p-valor (teste unilateral):

$$p \approx 4,04 \times 10^{-11}$$

Figura 7 – Distribuição t com Região Crítica (teste Unilateral à Direita)



O gráfico apresenta a distribuição t de Student com 37 graus de liberdade, correspondente à amostra de 38 observações válidas obtidas a partir dos questionários aplicados aos membros da Diretoria dos CONSEGs. Este gráfico tem como objetivo ilustrar visualmente o resultado do teste de hipótese sobre o nível médio de confiança da população representada, comparado ao ponto de neutralidade da escala Likert (valor de referência = 3,0). A curva azul representa a função densidade de probabilidade (PDF) da distribuição t com 37 graus de liberdade ($df = 38 - 1$), que é utilizada quando o tamanho amostral é relativamente pequeno e a variância populacional é desconhecida, apesar de a variância ser conhecida neste cenário, o uso da distribuição t permanece apropriado, pois o teste é conduzido com base em dados amostrais e utiliza a estimativa da variância com $(n-1)$ graus de liberdade para manter a precisão estatística. Essa abordagem é metodologicamente aceita em pesquisas sociais aplicadas, conforme sugerido por literatura estatística como Field (2017). A região sombreada em vermelho indica a região crítica do teste unilateral à direita, correspondente a um nível de significância de 5% ($\alpha = 0,05$). Isso significa que, se a estatística t observada cair dentro dessa região, rejeitamos a hipótese nula de que o nível médio de confiança é menor ou igual a 3. A linha tracejada vermelha vertical marca o valor crítico da t-distribuição para 37 graus de liberdade: $t_{crítico} \approx 1,687$. A linha tracejada azul representa a estatística t observada no teste realizado: $t_{obs} = 8,97$.

Interpretação do gráfico

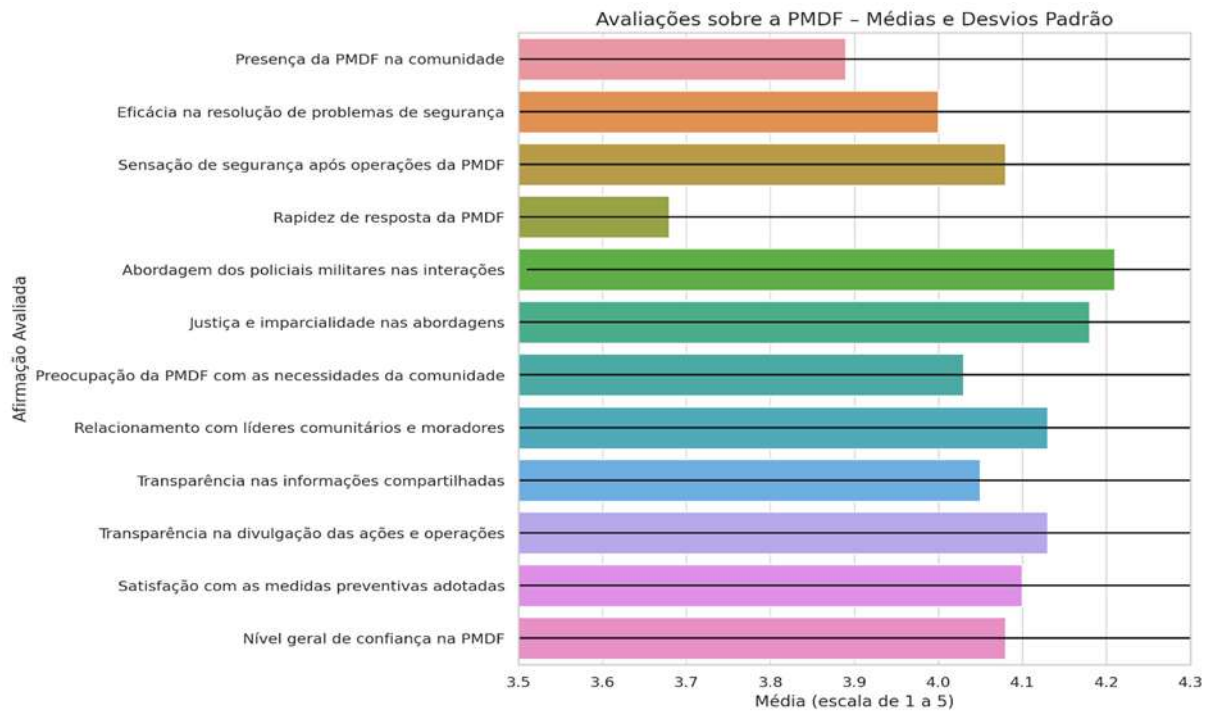
Visualmente, observa-se que o valor t_{obs} está muito além do valor crítico da região de rejeição, encontrando-se em uma zona de probabilidade extremamente baixa sob a hipótese nula. Isso reforça o resultado do p-valor computado ($p \approx 4,0 \times 10^{-11}$), demonstrando que a probabilidade de se observar uma média amostral tão alta como 4,42, supondo que a média real seja 3,0 ou menor, é praticamente nula. Essa diferença extrema entre t_{obs} e $t_{crítico}$ também é evidência gráfica de que a amostra se comporta de forma incompatível com a hipótese nula. A área sob a curva à direita de $t=8,97$ é tão pequena que não é visível a olho nu no gráfico, um indicativo claro de alta significância estatística.

Conclusão gráfica

O gráfico ilustra de maneira intuitiva e robusta a conclusão analítica do teste: a média observada de 4,42 não apenas excede 3,0,

mas o faz com margem estatística ampla. Isso evidencia um forte apoio empírico à hipótese de que os membros dos CONSEGs possuem um alto nível de confiança na PMDF, estatisticamente superior ao valor neutro. Essa visualização também reforça a validade do instrumento de pesquisa, pois demonstra que os dados coletados não apenas apresentam consistência interna (alfa de Cronbach alto), mas também produzem resultados estatisticamente sólidos e confiáveis.

Figura 8 – Médias e Desvios Padrão das Avaliações sobre a PMDF



5.5 ANÁLISE QUALITATIVA DAS RESPOSTAS SUBJETIVAS

Além dos dados quantitativos que sustentam a mensuração da confiança na Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), a presente pesquisa também incorporou duas questões abertas no questionário aplicado aos membros da Diretoria dos Conselhos Comunitários de Segurança (CONSEGs). Essas questões buscavam captar, por meio de linguagem espontânea, as percepções, experiências e expectativas dos respondentes sobre os fatores que influenciam a confiança na PMDF e as melhorias desejadas. Ao todo, foram obtidas 63 respostas subjetivas. A análise qualitativa dessas respostas foi orientada por quatro pilares teóricos derivados do referencial adotado neste trabalho, conforme a seguir:

1. **Confiança baseada em desempenho (performance) –** Conforme Levi (1996), este tipo de confiança se fundamenta na eficácia institucional: quando o Estado ou suas agências cumprem suas funções de forma previsível, eficiente e responsiva, isso gera confiança por parte da sociedade. Respostas que destacam rapidez de atendimento, presença efetiva da PMDF, resolutividade e patrulhamento constante foram agrupadas neste eixo.
2. **Interação comunitária e comunicação –** Este pilar emerge da união de duas categorias clássicas: a confiança baseada na interação interpessoal e a confiança derivada da transparência institucional. Autores como Castro (2019), Cubas e Funari (2022) e Arendt (2012) defendem que a presença territorial da polícia, o envolvimento com a comunidade e a clareza na comunicação são condições essenciais para a geração de confiança sustentada. Foram incluídas aqui respostas que falavam sobre os CONSEGs, projetos sociais, necessidade de ouvir a população, canais de escuta, clareza na informação, entre outros.
3. **Confiança baseada em normas e valores institucionais –** Esta é a dimensão mais abstrata e menos frequente no discurso dos respondentes. Aqui se insere a percepção de que a PMDF deve agir segundo princípios de ética, legalidade, moralidade e respeito às normas democráticas, conforme Levi (1996), Inglehart (2018) e Dworkin (2005).
4. **Não classificados –** Foram poucas as respostas (1 caso) que não pôde ser claramente associada a nenhuma das três categorias acima.

Após a aplicação de palavras-chave orientadas pela literatura, obteve-se a seguinte distribuição entre os grupos:

- a) **Confiança baseada em Eficácia (Levi, 1996): 27 respostas;**
- b) **Interação comunitária e comunicação ou Justiça Procedimental (Castro, 2019; Arendt, 2012; Cubas & Funari, 2022): 24 respostas;**
- c) **Confiança baseada em normas e valores institucionais (Inglehart, 2018; Dworkin, 2005): 10 respostas;**
- d) **Não classificado: 2 respostas.**

Essa distribuição revela um quadro relevante: a maior parte das manifestações expressa uma confiança pragmática, centrada em

resultados concretos da atuação policial. A segunda maior incidência diz respeito à necessidade de proximidade, escuta e presença territorial. Em contrapartida, quase não há menções à adesão a valores institucionais como fonte de confiança. É como se a legitimidade da PMDF dependesse, aos olhos dos respondentes, muito mais de sua performance operacional, de sua eficácia e interação direta do que de sua vinculação às normas democráticas abstratas. Esse achado não apenas reforça a relevância dos CONSEGs como espaços de mediação entre polícia e comunidade, como também indica que a confiança pode ser funcionalmente mantida mesmo na ausência de um discurso mais estruturado sobre ética institucional. É possível afirmar que a relação entre a PMDF e a população representada neste recorte se ancora no "ver e agir", mais do que no "ser e representar". Em termos práticos, esse resultado aponta para a necessidade de a instituição investir simultaneamente em melhorias operacionais e em mecanismos de comunicação e participação social. Se a confiança está fortemente vinculada à performance e à presença comunitária, então medidas que melhorem a responsividade, ampliem a escuta ativa e fortaleçam os canais de interação direta com os moradores têm maior potencial de impacto.

Por outro lado, a quase ausência de menções à ética, à legalidade ou ao papel constitucional da polícia como garantidora de direitos pode indicar um campo cego na formação cidadã. Tal lacuna também pode ser interpretada como uma oportunidade para que a PMDF desenvolva estratégias de educação institucional e fortalecimento simbólico da sua missão legal. Dessa forma, a análise qualitativa corrobora e enriquece os achados quantitativos: a confiança na PMDF, segundo os membros dos CONSEGs, é elevada e fundamentada em experiências práticas, relações interpessoais e percepções de eficácia. Mas também aponta para um desequilíbrio simbólico entre o que se espera da polícia como instituição do Estado Democrático de Direito e o que se valoriza em seu cotidiano: a ação visível e direta no território. O desafio institucional é harmonizar esses dois eixos em uma estratégia de confiança sustentável.

A análise dos resultados quantitativos obtidos por meio das escalas estruturadas aponta para níveis relativamente elevados de confiança institucional na Polícia Militar do Distrito Federal, especialmente nos eixos associados à eficácia policial e à imparcialidade. Esses achados sugerem que, sob uma perspectiva objetiva e comparativa, a atuação da corporação é reconhecida pelos

respondentes como funcional e relevante para a manutenção da ordem pública.

Entretanto, a interpretação desses resultados exige cautela. Indicadores de confiança institucional, quando analisados isoladamente, tendem a refletir avaliações ancoradas no reconhecimento do papel formal da instituição, em expectativas normativas sobre o funcionamento do Estado e na percepção de necessidade social da polícia. Assim, níveis elevados de concordância em escalas de avaliação não necessariamente indicam adesão plena ou ausência de críticas à atuação policial, mas podem expressar uma confiança instrumental, associada à ideia de indispensabilidade da instituição.

No caso desta pesquisa, esse aspecto é particularmente relevante em razão do perfil dos respondentes. Os membros da diretoria dos Conselhos Comunitários de Segurança exercem funções que pressupõem diálogo institucional permanente com a Polícia Militar, participação em espaços formais de interlocução e compreensão dos limites operacionais da corporação. Esse vínculo tende a produzir avaliações mais equilibradas e institucionalmente orientadas, sobretudo quando os respondentes são convidados a se posicionar por meio de instrumentos padronizados.

Outro elemento a ser considerado refere-se à própria estrutura dos construtos avaliados. Dimensões como eficácia e previsibilidade possuem maior tangibilidade empírica, permitindo que os respondentes recorram a parâmetros objetivos, como tempo de resposta, presença ostensiva e capacidade de resolução de ocorrências. Já aspectos relacionados à transparência, proximidade e comunicação institucional envolvem percepções mais subjetivas, dependentes de experiências individuais e da qualidade da interação cotidiana entre polícia e sociedade.

Essa assimetria entre dimensões mensuráveis e dimensões relacionais contribui para a formação de um quadro no qual a confiança aparece, nos resultados quantitativos, de maneira relativamente homogênea e positiva, ao mesmo tempo em que abriga tensões latentes não plenamente captadas pelos indicadores numéricos. Trata-se, portanto, de uma confiança que se sustenta no reconhecimento da função institucional da polícia, mas que pode ser fragilizada quando

confrontada com experiências locais específicas e expectativas não atendidas.

Dessa forma, os resultados quantitativos devem ser compreendidos como uma expressão parcial da confiança institucional, revelando tendências gerais, mas não esgotando os sentidos atribuídos pelos atores sociais à atuação policial. Essa constatação reforça a importância da análise integrada dos dados e prepara o terreno para a discussão das tensões entre percepção objetiva e discurso espontâneo, explorada no tópico seguinte.

5.6 TENSÕES ENTRE PERCEPÇÃO OBJETIVA E DISCURSO ESPONTÂNEO

A comparação entre os resultados quantitativos e qualitativos desta pesquisa revela uma tensão analítica que merece destaque. Enquanto os dados fechados (escala Likert) apontam para uma forte associação entre a confiança e atributos como transparência, ética institucional e rapidez de resposta, as respostas abertas enfatizam, majoritariamente, aspectos operacionais práticos, como presença territorial, patrulhamento e eficácia. Essa divergência pode ser compreendida à luz da distinção entre confiança declarada e confiança experienciada. Enquanto as escalas fechadas refletem valores internalizados ou expectativas normativas, as respostas abertas são mais espontâneas e revelam o que é lembrado ou vivido no cotidiano. Trata-se de uma diferença entre o plano ideal e o plano empírico das relações de confiança. Autoras como Margaret Levi (1996) já apontavam que a confiança institucional pode ser tanto normativamente orientada quanto instrumentalmente mantida. No presente estudo, essa dualidade é confirmada: o discurso quantitativo se alinha à primeira, enquanto o discurso espontâneo se ancora na segunda. Essa tensão também pode ser interpretada como sinal de um desequilíbrio entre os mecanismos de produção simbólica de legitimidade e a prática concreta da polícia. Em outras palavras, a confiança atribuída à PMDF é sustentada por suas ações visíveis, mas não necessariamente por sua representação institucional como garantidora de direitos. Essa constatação reforça a necessidade de a PMDF adotar uma estratégia dupla: intensificar sua performance operacional e, ao mesmo tempo, investir em comunicação institucional que traduza seus princípios legais em presença simbólica efetiva. Somente com esse equilíbrio será



possível fortalecer uma confiança sustentável e integrada entre a corporação e a sociedade.





6

CONCLUSÃO

A análise estatística dos dados conferiu robustez metodológica ao instrumento aplicado, evidenciando validade interna satisfatória e consistência dos construtos medidos. Os resultados demonstram que a confiança na Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF) está mais fortemente associada a fatores vinculados à justiça procedimental, especialmente Integridade, Imparcialidade e Previsibilidade, que, somados, representaram 57,9% das respostas quando os participantes indicaram o principal pilar da confiança institucional. A Integridade, de forma isolada, destacou-se com 28,9%, superando inclusive a Eficácia policial, que obteve 26,3%. Esse dado refuta a hipótese inicial de que a população priorizaria uma polícia eficaz em detrimento de uma polícia justa — resultado que converge com os achados de Oliveira (2019), Cubas (2022) e Tankebe (2013), reforçando a centralidade dos valores normativos na construção da legitimidade policial.

Além de responder aos objetivos propostos, os resultados desta pesquisa evidenciam a complexidade inerente à análise da confiança institucional na Polícia Militar do Distrito Federal. Os achados demonstram que a confiança não se manifesta de forma linear ou homogênea, mas como um fenômeno condicionado, relacional e sensível às experiências concretas dos atores sociais. A coexistência de avaliações quantitativas favoráveis e narrativas qualitativas críticas indica que a confiança institucional pode se sustentar simultaneamente em bases funcionais e em tensões simbólicas não plenamente resolvidas.

Nesse sentido, o estudo contribui ao demonstrar que indicadores tradicionais de confiança, ainda que metodologicamente consistentes, não capturam integralmente os significados atribuídos à atuação policial. A análise integrada dos dados revelou que dimensões como eficácia operacional e imparcialidade possuem maior peso na avaliação objetiva da instituição, enquanto aspectos relacionados à transparência, previsibilidade e proximidade com a sociedade emergem com maior intensidade nos discursos espontâneos. Tal constatação reforça a necessidade de abordagens metodológicas que combinem instrumentos quantitativos e qualitativos para a compreensão da legitimidade institucional.

Do ponto de vista da administração pública, os resultados sugerem que estratégias voltadas ao fortalecimento da confiança na Polícia Militar não devem se restringir à melhoria de indicadores de desempenho, mas incorporar ações voltadas à qualificação das relações institucionais com a sociedade. A confiança pública se apresenta, assim, como um ativo estratégico, cuja consolidação depende da articulação entre resultados operacionais, justiça procedimental, comunicação institucional e governança colaborativa.

A pesquisa também oferece contribuições práticas ao evidenciar o papel dos Conselhos Comunitários de Segurança como espaços privilegiados de mediação entre sociedade e polícia. Os resultados indicam que esses atores não apenas reproduzem avaliações institucionais, mas expressam percepções críticas fundamentadas em experiências locais, o que reforça seu potencial como instrumentos de escuta qualificada e de aprimoramento das políticas públicas de segurança.

Por fim, reconhecem-se os limites do estudo, especialmente no que se refere ao recorte amostral e à natureza transversal da pesquisa. Tais limitações, contudo, não invalidam os achados, mas indicam possibilidades para investigações futuras, como estudos longitudinais, ampliação do universo de respondentes e aprofundamento qualitativo junto a outros segmentos da sociedade. Essas perspectivas reforçam o caráter exploratório e contributivo da pesquisa, que se insere no esforço mais amplo de compreender e aprimorar a relação entre polícia e sociedade no âmbito da administração pública contemporânea.

Contudo, a análise qualitativa das 63 respostas subjetivas revelou um panorama menos normativo e mais pragmático. A maioria das manifestações espontâneas concentrou-se na performance visível da polícia, como patrulhamento ostensivo, resposta rápida e presença física nas comunidades. Apenas uma parcela muito pequena dos respondentes abordou, de forma explícita, dimensões como ética institucional ou valores democráticos. A principal âncora da confiança, no discurso livre, foi a ação concreta, o “ver e agir” e não os princípios abstratos do “ser e representar”. Essa tensão entre o declarado e o experienciado entre o que se afirma em escalas fechadas e o que se expressa em linguagem espontânea indica que a confiança na PMDF é multidimensional e atravessada por camadas de expectativa social e vivência cotidiana. Enquanto os respondentes reconhecem e valorizam normas de justiça procedimental quando provocados por indicadores

estruturados, sua memória e percepção cotidiana continuam fortemente atreladas à presença operacional da polícia.

Portanto, a hipótese de que a população espera prioritariamente uma polícia eficaz não é totalmente descartada: ela emerge com força no plano prático da confiança experienciada. O desafio institucional da PMDF, nesse cenário, é conciliar o desempenho visível com a incorporação simbólica de seus valores constitucionais, investindo tanto em ações concretas quanto em educação cívica, escuta qualificada e comunicação institucional.



REFERÊNCIAS

REFERÊNCIAS

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. *A coordenação federativa no Brasil: a experiência do período FHC e os desafios do governo Lula*. Revista de Sociologia e Política, v. 24, p. 41–67, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-44782005000100005>

ARENDT, Hannah. *A condição humana*. Tradução de Roberto Raposo. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1130009/mod_resource/content/1/A%20condi%C3%A7%C3%A3o%20humana-%20Hannah%20Arendt.pdf

BABBIE, Earl. *The Practice of Social Research*. 14th ed. Boston: Cengage Learning, 2016. Disponível em: http://old-eclass.uop.gr/modules/document/file.php/SEP187/BI%CE%92%CE%9B%CE%99%CE%91%20%CE%9C%CE%95%CE%98%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%91%CE%A3/Babbie_The_Practice_of_Social_Research.pdf.

BAUMAN. Zygmunt. *Globalização: As consequências humanas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999. Disponível em: https://daffy.ufs.br/uploads/page_attach/path/9558/sociologia_3D.pdf

BRADFORD, Ben; JACKSON, Jonathan; HOUGH, Mike. *Police legitimacy in action: lessons for theory and policy*. In: TANKEBE, J.; LIEBLING, A. (Eds.). *Legitimacy and Criminal Justice: An International Exploration*. Oxford: Oxford University Press, 2013. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/260793643_Police_Legitimacy_in_Action_Lessons_for_Theory_and_Policy

BRASIL. Ministério da Justiça Secretaria Nacional de Segurança Pública. Brasília: Disponível em: <http://www.biblioteca.presidencia.gov.br/publicacoes-oficiais/catalogo/fhc/plano-nacional-de-seguranca-publica-2001.pdf>.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. *Reforma do Estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional*. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 49, n. 1, p. 5–23, jan./mar. 1998. Disponível em: <https://estadoeadministracaofcap.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/10/bresser-pereira-1998.pdf>

BRODIE, Roderick J.; HOLLEBEEK, Linda D.; JURIC, Biljana; ILIC, Ana. *Customer Engagement: Conceptual Domain, Fundamental Propositions, and Implications for Research*. Journal of Service Research, v. 14, n. 3, p. 252-271, 2011. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1177/1094670511411703>

BRUGUÉ, Q.; GALLEGO, R. *A democratic public administration?* Public Management Review, v. 5, p. 425-447, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1471903032000146973>

CAMBRIDGE CORE. *Case Studies in Public Administration*. American Political Science Review, Cambridge University Press, 2022. Disponível em: <https://www.cambridge.org/core/journals/american-political-science-review>

CASTELLS, Manuel. *O Poder da identidade*. Volume II. 3 Edição. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTRO, Paulo Alexandre Batista de. *Legitimidade do Poder Judiciário no Brasil: limites da lealdade Institucional ao Supremo Tribunal Federal*. 2019. 257 f. Tese (Doutorado em Ciência Política) — Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: http://icts.unb.br/jspui/bitstream/10482/39993/1/2020_PauloAlexandreBatistadeCastro.pdf

CEBRASPE – Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos. Edital de abertura nº 03/2025 – Concurso Público para CFO da Polícia Militar do DF. Brasília: CEBRASPE, 2025. Disponível em: https://cdn.cebraspe.org.br/concursos/pm_df_25_cfo/arquivos/ED_1_P MDF_CFO_25_ABERTURA1.PDF

CHÁVEZ, Basilio Verduzco. *La construcción de confianza Estado-policías-comunidad, un problema de diseño institucional*. Disponível em: <https://doi.org/10.17141/urvio.20.2017.2459>

CHRISTENSEN, T.; LÆGREID, P. *Coping with Complex Leadership Roles: The Problematic Redefinition of Government-owned Enterprises*. Public Administration, v. 81, p. 803-831, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/J.0033-3298.2003.00372.X>.

CONGRESSO EM FOCO. *Brasileiros temem e confiam pouco nas polícias estaduais, mostra pesquisa*. UOL, 22 ago. 2023. Disponível em:

<https://congressoemfoco.uol.com.br/area/pais/brasileiros-temem-e-confiam-pouco-nas-policias-estaduais-mostra-pesquisa/>.

CUBAS, V. O.; FUNARI, G. *Melhorando a qualidade do contato entre policiais e cidadãos*. Revista Brasileira de Segurança Pública, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 144–161, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.31060/rbsp.2022.v16.n2.1313>.

DATAFOLHA. *Sobre a confiança da população na Polícia Militar*. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/noticia/2019/04/11/datafolha-aponta-que-51percent-dos-brasileiros-tem-medo-da-policia-e-47percent-confiam-nos-policiais.ghtml>

DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. *Mil platôs: capitalismo e esquizofrenia*. v. 1. Tradução de Aurélio Guerra Neto e Suely Rolnik. São Paulo: Editora 34, 1995. Disponível em: https://historiacultural.mpbnet.com.br/pos-modernismo/Rizoma-Deleuze_Guattari.pdf.

DIREÇÃO CONCURSOS. *Concurso PMDF: qual foi a nota de corte do último certame?* Direção Concursos, 24 jan. 2023. Disponível em: <https://www.direcaoconcursos.com.br/noticias/concurso-pmdf-nota-de-corte>.

DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 39.910, de 26 de junho de 2019. Dispõe sobre os Conselhos Comunitários de Segurança no Distrito Federal e dá outras providências. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/DetalhesDeNorma.aspx?id_norma=5ea653cd93cb410599c0a715c96ffed6

DISTRITO FEDERAL. Portaria SSP/DF nº 112, de 12 de julho de 2023. Aprova o regulamento do processo eleitoral para a eleição das Diretorias dos Conselhos Comunitários de Segurança das Regiões Administrativas - CONSEG/RA e dos Conselhos Comunitários de Segurança Rural - CONSEG/Rural, instituídos pelo Decreto nº 39.910, de 26 de junho de 2019. Disponível em: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/56080f9388ea470ea8b746773588ed27/ssp_prt_112_2023.html#art3

FIELD, A. *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. 5. ed. Londres: SAGE Publications, 2017. Disponível em:

<http://repo.darmajaya.ac.id/5678/1/Discovering%20Statistics%20Using%20IBM%20SPSS%20Statistics%20%28%20PDFDrive%20%29.pdf>

FOSDICK, Raymond B. *European Police Systems*. New York. The Century Co. 1915. Disponível em: <https://archive.org/download/europeanpolices02fosdgoog/europeanpolices02fosdgoog.pdf>

FOUCAULT, Michel. *Microfísica do Poder*. 17ª Edição. Rio de Janeiro: Editora Graal, 2002.

FOWLER, Floyd J. *Survey Research Methods*. 5th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2013. Disponível em: https://discovered.ed.ac.uk/discovery/fulldisplay?docid=alma9924809772602466&context=L&vid=44UOE_INST:44UOE_VU2&lang=en&search_scope=UoE&adaptor=Local%20Search%20Engine&isFrbr=true&tab=Everything&query=any,contains,9924809772602466&sortby=date_d&facet=frbrgroupid,include,9011854448312832734&offset=0.

FRANÇA. *Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão*. Paris, 1789. Disponível em: <https://www.humanrights.com/what-are-human-rights/brief-history/declaration-of-the-rights-of-man.html>.

GULATI, R.; RAFFAELLI, R.; RIVKIN, J. *Organizational Design and Identity Change at the Federal Bureau of Investigation*. Harvard Business School, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/320792604_Does_What_We_Do_Make_Us_Who_We_Are_Organizational_Design_and_Identity_Change_at_the_FBI

HABERMAS, Jürgen. *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. Volume I. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997. Disponível em: https://gestaoeducacaoespecial.ufes.br/sites/gestaoeducacaoespecial.ufes.br/files/field/anexo/habermas_jurgen_direito_e_democracia_vol_i.pdf

HOLLEBEEK, Linda D. *Demystifying customer brand engagement: Exploring the loyalty nexus*. *Journal of Marketing Management*, v. 27, n. 7-8, p. 785-807, 2011a. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/0267257X.2010.500132>.

INGLEHART, Ronald. *Cultural Evolution: People's Motivations are Changing, and Reshaping the World*. New York: Cambridge University Press, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1017/9781108613880>

LATINOBARÔMETRO. Disponível em: <https://www.latinobarometro.org/>

LEVI, Margaret. *A State of Trust*. Florence: European University Institute, 1996. EUI RSC, 1996/23. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1814/1438>.

LIMA, A. R. R.; ROSINSKI, A. R.; CGE-PR (Controladoria-Geral do Estado do Paraná). *Iniciativas para a implantação do programa de compliance na Polícia Militar do Paraná*. Brazilian Journal of Development, v. 8, n. 3, p. 21583-21607, 2022. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/download/57253/41906/138811>

LIU, Bing. *Sentiment analysis and opinion mining*. Synthesis Lectures on Human Language Technologies, v. 5, n. 1, p. 1-167, 2012. Disponível em: <https://www.cs.uic.edu/~liub/FBS/SentimentAnalysis-and-OpinionMining.html>.

MARSHALL, T. H. *Cidadania, classe social e status*. Tradução de Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/999642/mod_resource/content/1/MARSHALL%2C%20T.%20H.%20Cidadania-Classe-Social-e-Status.pdf

MAZEROLLE, Lorraine; ANTROBUS, Emma; BENNETT, Sarah; TYLER, Tom R. *Shaping citizen perceptions of police legitimacy: a randomized field trial of procedural justice*. Criminology, v. 51, n. 1, p. 33-63, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/1745-9125.12012>.

MOORE, Mark H. *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Cambridge: Harvard University Press, 1995. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Ashley-Symes/publication/257496373_Creating_public_value_Strategic_management_in_government_Cambridge_MA_Harvard_University_Press_by_Mark_Moore/links/630e839b5eed5e4bd13250f5/Creating-public-value-Strategic-management-in-government-Cambridge-MA-Harvard-University-Press-by-Mark-Moore.pdf?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnNOUGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19

MORIN, Edgar. *Introdução ao Pensamento Complexo*. Porto Alegre (RS): Editora Sulina, 2007. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5566228/mod_resource/content/1/LIVRO%20Edgar%20Morin%20-%20Introduc%CC%A7a%CC%83o%20ao%20Pensamento%20Complexo.pdf

MORRIS, Desmond. *O Macaco Nu*. Rio de Janeiro: Editora Record, 2006. Disponível em: https://oceanografia.ufes.br/sites/oceanografia.ufes.br/files/field/anexo/o_macaco_nu_by_desmond_morris_morris_desmond_z-lib.org_.pdf

PROENÇA JÚNIOR, Domício; MUNIZ, Jacqueline; PONCIONI, Paula. *Da governança de polícia à governança policial: controlar para saber; saber para governar*. Revista Brasileira de Segurança Pública, vol. 3, núm. 2, 2009, pp. 14-50. Fórum Brasileiro de Segurança Pública São Paulo, Brasil Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=688876709004>

OLIVEIRA, D.; ALMEIDA, M.; BOLONHA, Carlos. *Alternativas democráticas para o problema da baixa confiança na ação governamental*. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/rqi.2017.23645>

OLIVEIRA, Jonas Henrique de. *Polícia e juventude: conflitos, incertezas e (des)confianças*. Disponível em: <https://doi.org/10.22456/1984-1191.58217>

OLIVEIRA, Thiago Rodrigues; OLIVEIRA, André Rodrigues; ADORNO, Sérgio. *Legitimidade policial: um modelo de mensuração*. Revista Brasileira de Ciências Sociais, v. 34, n. 100, p. 1-23, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/3dfmgXNQVxfZscsQVWkzPtD/?format=pdf&lang=pt>

PANG, Bo; LEE, Lillian. *Opinion mining and sentiment analysis*. Foundations and Trends in Information Retrieval, v. 2, n. 1-2, p. 1-135, 2008. Disponível em: <https://www.cs.cornell.edu/home/llee/omsa/omsa.pdf>.

PASQUALI, L. (2010). *Instrumentação Psicológica: Fundamentos e Práticas*. Porto Alegre: Artmed. Disponível em: <https://www.studocu.com/pt-br/document/centro-universitario-do-sudeste-mineiro/psicologia-social/pasquali-instrumentacao-psicologica/101981651>.

PESSOA, F.; SIQUEIRA, N. S.; CÉZAR, E. C. A. *Controle Externo da Polícia Militar de Mato Grosso pelo Tribunal de Contas do Estado: Transparência e Eficiência como Norteadores da Administração Pública*. Revista de Gestão Pública, v. 21, n. 1, p. 172-185, 2021. Disponível em:

https://www.academia.edu/112968426/Controle_externo_da_Pol%C3%AAdcia_Militar_de_Mato_Grosso_pelo_Tribunal_de_Contas_do_Estado_transpar%C3%AAnCIA_e_efici%C3%AAnCIA_como_norteadores_da_Administra%C3%A7%C3%A3o_P%C3%BAblica

PETERS, B.; PIERRE, J. *Governance without government? Rethinking public administration*. Journal of Public Administration Research and Theory, v. 8, p. 223-243, 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/OXFORDJOURNALS.JPART.A024379>.

PODERDATA. *Só 11% dizem confiar muito no trabalho da polícia*. Poder360, Brasília, 6 fev. 2025. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/poderdata/poderdata-so-11-dizem-convfiar-muito-no-trabalho-da-policia/>

PRIETO, Nubia Edith Céspedes; MONSALVE, Luisa Fernanda Pabón; DÍAZ, Diana Carolina Tafur; LÓPEZ, Natalia Lizeth Palomino; ESTRADA, Luis Carlos Cervantes; PASCAGAZA, Ernesto Fajardo. *Fortalecimiento de las habilidades psicosociales para mejorar el servicio de policía y aumentar la confianza social*. Disponível em: <https://doi.org/10.36260/rbr.v9i5.977>

ROLIM, Marcos Flávio; HERMANN, Daiana. *Confiança nas polícias: percepção dos residentes e desafios para a gestão*. Sociologias, Porto Alegre, ano 20, n. 48, p. 188-211, maio-ago 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/15174522-020004812>.

RHODES, R. A. W. *Understanding governance: policy networks, governance, reflexivity and accountability*. Buckingham: Open University Press, 1997.

SILVA, G. F.; BEATO, Claudio. *Confiança na polícia em Minas Gerais: o efeito da percepção de eficiência e do contato individual*. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/op/a/WbDHz6DNq4yczL7hf5TphYQ/?lang=pt>

TANKEBE, Justice. *Viewing things differently: The dimensions of public perceptions of police legitimacy*. *Criminology*, v. 51, n. 1, p. 103-135, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.2012.00291.x>.

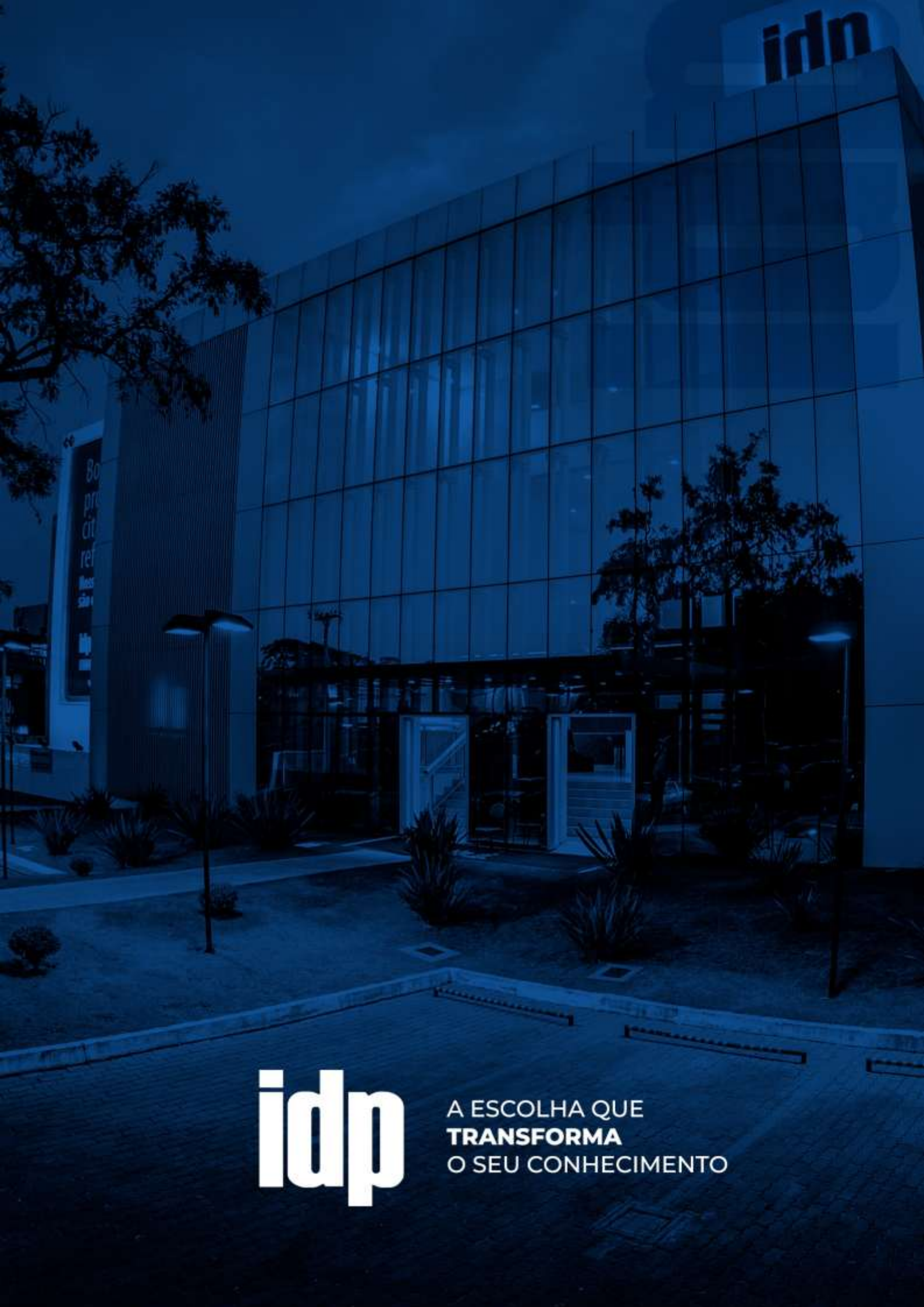
TYLER, T. R. *Enhancing Police Legitimacy*. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 593(1), 84-99, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0002716203262627>.

VON GLAHN, Richard. *The Economic History of China: From Antiquity to the Nineteenth Century*. Cambridge: Cambridge University Press, 2016. Disponível em: <https://www.amazon.com/Economic-History-China-Antiquity-Nineteenth/dp/1107615704>

WESSELS, J. S.; POTGIETER, T. *Case studies as an approach to challenges in public administration*. In: WESSELS, J. S.; POTGIETER, T.; NAIDOO, T. *Public Administration Challenges – Cases from Africa*. Cape Town: Juta, 2021. Disponível em: <https://uir.unisa.ac.za/handle/10500/28156>

WORDEN, R.E.; McLEAN, S.J. *Research on police legitimacy: the state of the art*. *Policing: An International Journal*, v. 40, n. 3, p. 480-513, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-05-2017-0062>

ZANETIC, André; MANSO, Bruno Paes; NATAL, Ariadne Lima; OLIVEIRA, Thiago Rodrigues. *Legitimidade da polícia: Segurança pública para além da dissuasão*. *Civitas*, Porto Alegre, v. 16, n. 4, p. 148-173, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2016.4.24183>.



idp

idp

A ESCOLHA QUE
TRANSFORMA
O SEU CONHECIMENTO